جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديموغرافيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطالب: جيلالي بن صبرو

بعنـوان:

دور تكنولوجيا الإتصال في تفعيل آلية الإتصال بالمؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

03/06/2024

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
ناصر بودبزة	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
دليلة غلاب	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
عبد القادر عبان	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي:2024/2023

بســـم الله الرحمـــن الرحيـــم

(وقل ربي زدني علما)

" اللهم علمنا ماينفعنا , وانفعنا بما علمتنا , وزدنا علما "

" سبحانك لاعلم لنا إلا ماعلمتنا إنك أنت العليم الحكيم "

الإهـــــــداء

إلى من ساهموا في رحلتي العلمية

بكل فخر وامتنان أود أن أعبر عن شكري العميق لكل من ساهم في نجاحي وساعدني للوصول إلى هذه اللحظة.

كانت لحظات التحدي والصعوبات جزءً لا يتجزأ من هذه الرحلة العلمية إلى أن تم تذليلها والوصول إلى هذه المرحلة.

بكل الشكر والإمتنان " جيلالي بن صبرو "

شكر وتقدير

لايسعني في هذا المقام أن أقدم خالص امتناني لكل من ساهم في رحلتي التعليمية , سواء كان ذلك بالدعم المعنوي التشجيع , أو المساعدة العملية.

أشكر الأستاذة دليلة غلاب التي أشرفت علي وعلى ثقتها الدائمة بي , كما أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ عمر حمداوي على دعمه اللامحدود , وأيضا كل الأساتذة الذين شاركوني معارفهم وخبراتهم القيمة.

كما أعبر عن امتناني العميق للأصدقاء الذين كانوا بجانبي بتشجيعاتهم وكلماتهم التحفيزية.

قائمة المحتويات	الصفحة
إهداء	**I**
شكر وتقدير	**II**
فهرس المحتويات	**III**
قائمة الجداول	**V**
قائمة الملاحق	**VII**
ملخص الدراسة	**VIII**
مقدمة	أ
الفصل الاول : الإطار النظري للدراسة	
إشكالية الدراسة	**03**
فرضيات الدراسة	**03**
أسباب اختيار الموضوع	**05**
أهمية الدراسة	**05**
أهداف الدراسة	**05**
مفاهيم الدراسة	**06**
الدراسات السابقة	**10**
المقاربة السوسيولوجية للدراسة	**13**
الفصل الثاني : الإطار الميداني للدراسة	
أولا : الإجراءات المنهجية للدراسة	
1. مجالات الدراسة	**16**
1.1 المجال البشري للدراسة	**16**
2.1 المجال المكاني للدراسة	**16**
3.1 المجال الزماني للدراسة	**16**
2. المنهج المستخدم في الدراسة	**17**
3. أدوات جمع البيانات	**17**

1.3 الاستبيان	**17**
2.3 المقابلة	**18**
3.3 الملاحظة	**18**
4. عينة الدراسة	**18**
5. الأساليب الإحصائية	**19**
ثانيا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج	**20**
1.عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية	**20**
2. مناقشة النتائج	**36**
3. النتائج العامة للدراسة	**39**
خاتمة	**40**
قائمة المصادر والمراجع	**42**
الملاحق	

فهرس الجـــــــــــــداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الجدول
01	توزيع المبحوثين حسب الجنس	**20**
02	توزيع المبحوثين حسب السن	**20**
03	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	**21**
04	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	**21**
05	جدول يوضح أنواع تكنولوجيا الاتصال الشفوية المستخدمة بالمؤسسة	**22**
06	جدول يوضح أهمية المكالمات الهاتفية داخل المؤسسة	**22**
07	جدول يوضح أهمية برمجيات الاتصال الشفوي في تعزيز التواصل بالمؤسسة	**23**
08	جدول يوضح دور برمجيات الاتصال الشفوي (النظام المساعد للاستغلال)	**23**
09	جدول يوضح أهمية الاتصال الشفوي داخل المؤسسة	**24**
10	جدول يوضح التحديات عند استخدام الاتصال الشفوي داخل المؤسسة	**24**
11	جدول يوضح أنواع تكنولوجيا الاتصال الكتابية المستخدمة بالمؤسسة	**25**
12	جدول يوضح مساهمة الاتصال الكتابي في تحسين التواصل داخل المؤسسة	**26**
13	جدول يوضح قيام المؤسسة بوضع لوحات عرض وإعلانات حائطية	**26**
14	جدول يوضح مشاركة المبحوثين ضمن صندوق أجسن فكرة	**27**
15	جدول يوضح الدور الذي يقدمه صندوق أحسن فكرة	**28**
16	جدول يوضح إعتماد المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي	**28**
17	جدول يوضح استقاء الموظفين المعلومة من مواقع التواصل الاجتماعي	**29**
18	جدول يوضح أهمية الاتصال الكتابي بالمؤسسة	**29**
19	جدول يوضح التحديات عند استخدام الاتصال الكتابي	**30**
20	جدول يوضح اسهام الاتصال المرئي في تحسين التواصل بالمؤسسة	**31**
21	جدول يوضح دور الاتصال المرئي في تحسين التواصل بالمؤسسة	**31**
22	جدول يوضح اسهام برمجيات الاتصال المرئي (النظام المساعد للاستغلال) في تحسين التواصل بالمؤسسة	**32**

23	جدول يوضح دور برمجيات الاتصال المرئي (النظام المساعد للاستغلال) في تحسين التواصل بالمؤسسة	**33**
24	جدول يوضح اسهام نظام التحكم والمراقبة الاشرافي على النظم في تحسين التواصل بالمؤسسة	**33**
25	جدول يوضح دور نظام التحكم والمراقبة الاشرافي على النظم في تحسين التواصل بالمؤسسة	**34**
26	جدول يوضح أهمية الاتصال المرئي بالمؤسسة	**34**
27	جدول يوضح التحديات عند استخدام الاتصال المرئي بالمؤسسة	**35**

فهرس الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	صفحة الملحق
01	استمارة استبيان	44
02	دليل مقابلة	49
03	النظام المساعد للاستغلال (شفوي)	50
04	النظام المساعد للاستغلال (مرئي)	50

ملخص الدراســـــة:

نستعرض في هذه الدراسة بشكل شامل دور تكنولوجيا الاتصال في تعزيز آليات التواصل داخل مؤسسة سيترام بورقلة، مسلطةً الضوء على الأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيا في تحسين فعالية التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي كأداة رئيسية لتحليل البيانات، حيث تم توزيع استمارة استبيان على عينة مكونة من 65 فرداً من موظفي المؤسسة لجمع البيانات اللازمة.
كشفت النتائج بوضوح عن الدور الحيوي الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تسهيل عملية نقل المعلومات بسرعة ودقة عالية، ما يساهم في تنظيم تداول المعلومات والأفكار بين مختلف أقسام المؤسسة بفعالية كبيرة. إضافةً إلى ذلك، أظهرت النتائج أن تكنولوجيا الاتصال كانت عاملاً محورياً في زيادة مستوى التفاعل والمشاركة بين أفراد المؤسسة، مما أدى إلى تعزيز التفاعل داخل البيئة التنظيمية بشكل ملحوظ.
وعلاوة على ذلك، بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال تعزز من مرونة استخدام المعلومات، مما يسهل عملية التواصل والتعاون بين مختلف أفراد المؤسسة، ويتيح بيئة عمل متكاملة ومتناسقة تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر. كل هذه العوامل مجتمعة توضح مدى أهمية تبني واستخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء المؤسسة وزيادة كفاءة العمليات الداخلية والتواصل الفعال بين الموظفين.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية :

This study comprehensively examines the role of communication technology in enhancing communication mechanisms within the Setram institution in Ouargla, highlighting the significant importance of this technology in improving communication effectiveness between various departments of the institution. The study employed a descriptive methodology as the primary tool for data analysis, distributing a questionnaire to a sample of 65 employees from the institution to collect the necessary data.

The results clearly revealed the crucial role that communication technology plays in facilitating the transfer of information with high speed and accuracy, contributing significantly to the efficient organization of information and idea exchange between different departments. Additionally, the findings showed that communication technology was a key factor in increasing the level of interaction and participation among the institution’s members, leading to a noticeable enhancement in organizational interaction.

Moreover, the study indicated that communication technology enhances the flexibility of information use, which facilitates the process of communication and collaboration among the institution’s various members. This, in turn, creates an integrated and coherent work environment that contributes to achieving the institution's goals more efficiently. All these combined factors highlight the importance of adopting and utilizing communication technology to improve the institution's performance, increase the efficiency of internal operations, and ensure effective communication among employees.

مقدمـــــــة :

في عالم الاتصالات الحديث، لا يمكن إنكار الدور الحاسم الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تطوير آليات الاتصال داخل المؤسسات. فالتطور الذي عرفته التكنولوجيا في هذا السياق لم يقتصر على تقديم وسائل اتصال تقليدية، بل اتسعت رقعته ليشمل دعم وتحفيز التنمية والابتكار في هياكل الأعمال. يُعَدُّ الاتصال الفعال داخل المؤسسات أمرًا حيويًا لتحقيق تنسيق مثالي للأنشطة وتحقيق الأهداف بكفاءة، وهنا يظهر الأثر الكبير الذي يلعبه استخدام تكنولوجيا الاتصال في تعزيز هذا الجانب الحيوي من الحياة المؤسسية, عند الحديث عن تكنولوجيا الاتصال، فإننا نتحدث عن مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تيسير التواصل ونقل المعلومات بين الأفراد والأقسام داخل المؤسسة. تشمل هذه التقنيات أنظمة البريد الإلكتروني، والهواتف النقالة ، ومنصات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات , وتُعَدُّ هذه الأدوات ضرورية لإيجاد بيئة اتصال فعالة ومؤثرة داخل الهياكل المؤسسية , ومع التقدم السريع في هذا المجال، أصبحت تكنولوجيا الاتصال تلعب دورًا محوريًا في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات. وذلك بفضل قدرتها على تمكين الموظفين من التواصل بسلاسة وفعالية دون قيود زمنية أو مكانية. وبالتالي، يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير في تعزيز التواصل وتحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والمستويات داخل المؤسسة ,فمؤسسة سيترام ورقلة سعت لتبني تكنولوجيا الاتصال على مختلف أنواعها وتنوعها والتي تستعين بها المؤسسة لأداء خدماتها .

جاءت هذه الدراسة من فصلين :

الفصل الأول جاء بعنوان الإطار النظري للدراسة وتم وضع إطار منهجي له تمثل في تحديد إشكالية وفرضيات الدراسة , إلى جانب أسباب اختيار الموضوع , وأهمية وأهداف الدراسة , وتحديد مفاهيم الدراسة , وتقديم بعض الدراسات السابقة حول الموضوع , والمقاربة النظرية التي تم الاعتماد عليها.

أما في الفصل الثاني فتمثل في الجانب الميداني للدراسة , حيث تم فصله إلى قسمين : قسم أول : خصص للإجراءات المنهجية, وتم التطرق فيه إلى التعريف بميدان الدراسة والمجال الزمني والبشري للدراسة , كما تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية.

وفي القسم الثاني خصص لعرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية, ومناقشة النتائج والنتائج العامة للدراسة.

الفصـــــل الأول

أولا : تحديد وصياغة الإشكالية

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

رابعا : أهمية الدراسة

خامسا : أهداف الدراسة

سادسا : مفاهيم الدراسة

سابعا : عرض الدراسات السابقة

ثامنا : المقاربة النظرية للدراسة

أولا : إشكالية الدراسة:

يشهد عالمنا المعاصر اليوم ثورة تكنولوجية كبرى في شتى الميادين والمجالات , جعلت من العالم يبدو أقرب وأصغر, والذي أدى إلى تشكيل شبكات اجتماعية وتفاعلات جديدة بين الأفراد والمجتمعات, وبسبب هذا التحول أصبح من الضروري للأفراد والمجتمعات مواكبة هذه الثورة وهذا التطور التكنولوجي لتفادي التخلف من جهة ولمسايرة هذا التقدم الحاصل من جهة ثانية.

تلك التحولات البارزة أصحبتها تغيرات جذرية على مستويات عدة ,على مستوى العلاقات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية و الثقافية وغيرها...

فإذا كانت التكنولوجيا الحديثة، ولا سيما تكنولوجيا الاتصال، من أهم العوامل التي تشكل النسيج الحضاري والاجتماعي للمجتمعات المعاصرة. فمن خلال الابتكارات التكنولوجية تم تطوير واستخدام أدوات ومنصات تسهم في تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات. وتعمل تكنولوجيا الاتصال على تجسيد مجموعة متنوعة من الوسائل والتقنيات مثل الإنترنت، والهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، والشبكات الاجتماعية، وغيرها، والتي تساهم في تقريب المسافات الزمنية والمكانية، وتوفير قنوات فعالة لتبادل المعلومات والتواصل.

من جانبه، يشكل الاتصال عنصرا حيوياً في بناء العلاقات الاجتماعية وتنظيم الأنشطة الإنسانية، سواء على مستوى المؤسسات أو على مستوى المجتمع بشكل عام. فالاتصال يعتبر الوسيلة الرئيسية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات والرؤى، وتحقيق التفاهم والتنسيق بين الأفراد والجماعات. ومن خلال التواصل الفعال، يمكن تحقيق التنسيق بين الأطراف المختلفة في المؤسسة، وتحديد الأهداف المشتركة، وتبادل الخبرات والمعرفة، مما يعزز الإنتاجية ويعمل على تحقيق النجاح والتطور وتحقيق الأهداف المنشودة.

وهذا ماتعمد إليه المؤسسات من توظيفها لتكنولوجيا الإتصال كوسيلة لتيسير وتسهيل عملية التواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة. فبفضل هذه التقنيات، يمكن اختصار واختزال الحواجز الزمنية والمكانية، وتحسين جودة التواصل وتدفق المعلومات بين أفراد المؤسسة , وبالتالي تساهم هذه التكنولوجيا في بناء بيئة عمل تتسم بالفعالية والتعاون والتفاعل، مما يعزز من أداء المؤسسة ويسهم في تحقيق استمراريتها وأهدافها بشكل أكثر فعالية واستدامة .

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لتبرز أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة سيترام ورقلة.

ومن خلال ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور تكنولوجيا الإتصال في تفعيل آلية الإتصال بالمؤسسة ؟

وعليه يتفرع التساؤل العام إلى **تساؤلات فرعية** وهي كالتالي :

- ما دور تكنولوجيا الإتصال الشفوية في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة؟
- ما دور تكنولوجيا الإتصال الكتابية في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة؟
- ما دور تكنولوجيا الإتصال المرئية في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة؟

ثانيا : فرضيات الدراســـــــة:

للفرضيات دور في تحديد معالم الدراسة وفي توجيه مسار البحث , ولقد اعتمدنا في دراستنا على فرضية مفادها :

الفرضية العامــة :

لتكنولوجيا الاتصال دور في تفعيل آلية الاتصال بمؤسسة سيترام ورقلة.

وعليه تتفرع الفرضية العامة إلى فرضيات فرعية وهي كالآتي :

- لتكنولوجيا الإتصال الشفوية دور في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة.
- لتكنولوجيا الإتصال الكتابية دور في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة.
- لتكنولوجيا الإتصال المرئية دور في تفعيل آلية الإتصال داخل مؤسسة سيترام ورقلة.

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع:

1- أسباب ذاتية:

- دراسة مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة وتفاصيلها والجوانب المحيطة بها.
- ارتباطه المباشر بمجال التخصص وبالحياة المهنية.
- الرغبة والميل الشخصي للموضوع.

2- أسباب موضوعية:

- ضمان الوعي بالدور الفعلي لتكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة.
- أهمية عنصر الإتصال بالمؤسسة, إذ يعد ركيزة أساسية في بنية المؤسسة , وتأتي تلك التكنولوجيا بدور محوري في تيسير تدفق المعلومات وسهولة استخدامها بين أفراد المؤسسة.
- اعتبار هذه التكنولوجيا عاملا مهما يعزز الأداء الإداري للمؤسسة.

رابعا :أهميـــة الدراســـة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين عمليات الاتصال الداخلي للمؤسسة , وعن الدور الحيوي الذي تلعبه في العصر الحالي , وعلى مدى وعي أفراد هذه المؤسسة بإسهامات هذه التكنولوجيا وما يمكنها من تعزيز وتسهيل التواصل بين أفرادها.

خامسا :أهداف الدراســـة:

يتعين على كل دراسة أو بحث علمي تحديد الأهداف والغايات المراد تحقيقها التي يسعى الباحث للوصول إليها , إذ لا يمكن تصميم بحث من دون تحديد هذه الأهداف مسبقا, لذا يهدف بحثنا إلى :

_ التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة سيترام ورقلة.

_ تسليط الضوء على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال وتوضيح فعاليتها في تعزيز الاتصال الداخلي .

_ التعرف على دور هذه التكنولوجيا ومساهمتها في تحسين واستمرارية خدمات المؤسسة وفي تعزيزها للإتصال الداخلي.

سادسا : مفاهيم الدراســـــــة :

1. مفهوم التكنولوجيا:

لغة :

يرجع كلمة تكنولوجيا إلى اليونانية , وهي تتكون من مقطعين, المقطع الأول «techno » وبمعنى حرفة أو مهارة أو فن , أما المقطع الثاني « logy » ويعني علم أو دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق , أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي, وهي التشغيل الصناعي **(الصيرفي، 2009، صفحة 13)**

اصطلاحا :

تعرف التكنولوجيا على أنها " الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية, والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته, وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية **(عبده، 1981، صفحة 120)**

وهناك من يعرفها على أنها " مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة **(علم الدين، 1990، صفحة 17)**

إجرائيا:

التكنولوجيا هي استخدام المعرفة والمهارات لتصميم وتطوير الأدوات والأنظمة والعمليات التي تسهل الحياة البشرية وتحسن الطرق التي يعمل بها الناس ويتفاعلون مع بعضهم البعض ومع البيئة من حولهم.

2 . مفهوم الإتصال:

لغة :

في اللغة العربية مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية , فالمعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية يشير إلى الإبلاغ أو الإخبار والربط وإقامة الصلة والتتابع والاستمرار **(صاحب سلطان، 2015، صفحة 81)**

لفظة اتصال communication مشتقة من اللفظ اللاتيني communis الذي يعني عام أو شامل أو يذيع عن طريق المشاركة, فنحن عندما نتصل نعمل على إقامة مشاركة مع طرف آخر في المعلومات والأفكار والاتجاهات **(عاطف العبد و عاطف العبد، 2010، صفحة 12)**

اصطلاحا:

يرى عالم الاجتماع تشارلز كولي عام 1909 " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان , هي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والهاتف **(الطيب عيساني، 2002، صفحة 12)**

يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه : تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا , يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني , فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف **(دليو، 2010، صفحة 24)**

إجرائيا:

يشير إلى عملية تبادل المعلومات، الأفكار، والمشاعر بين الأفراد أو الجماعات، بأساليب مختلفة، والذي يهدف إلى تحقيق فهم متبادل بين الأطراف المشاركة، وبناء علاقات صحيحة وفعالة، وتبادل المعرفة والثقافة.

3. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من حلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي والتي من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب وأخيرا نشر هذه المواد الاتصالية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها , وقد تكون تلك التكنولوجيات يدوية أو آلية أو الكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي لها والمجالات التي يشملها هذا التطور **(حديد و براهمة، 2014، صفحة 162)**

يعرفها روبن وبرنت " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات **(مكاوي، 1997، صفحة 63)**

إجرائيا:

تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تسمح للأفراد والمؤسسات بتبادل المعلومات والبيانات عبر الشبكات الرقمية. تشمل هذه التقنيات الهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومختلف الأنظمة الرقمية ,التي تسهل التواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات.

4. مفهوم الاتصال الداخلي:

يعرفه العشوي بأنه " مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإحداث وخلق علاقة مستمرة بين الأشخاص وتحقيق التواصل مع بعضهم البعض, بهدف خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة **(العشوي، 1992، صفحة 14)**

إجرائيا:

الاتصال الداخلي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتواصل بين أفراد منظمة أو مؤسسة داخل الهيكل التنظيمي لها، سواء كان ذلك عبر الهواتف الداخلية، البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، أو أي وسائل أخرى, والذي يؤدي إلى تعزيز التفاهم وتبادل المعلومات بين أفراد المنظمة، وتحسين العمليات الداخلية وزيادة كفاءتها وفعاليته.

5. مفهوم المؤسسة :

لغة :

ورد في معجم لسان العرب لإبن منظور أس الأس والأسس والأساس , كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء , وأس الإنسان قلبه , لأنه متكون في الرحم وأس البناء يؤسسه أسا, وأسسه تأسيسا **(بن خلف الله، 2003، صفحة 27)**

اصطلاحا :

هي كيان اجتماعي وتجمع إنساني جامع للأفراد العاملين بهدف تنفيذ وإدارة أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بأعبائها **(نبي، 2007، صفحة 19)**

سابعا : الدراســـــــات السابقـــــــــة :

الدراســـــــــة الأولى:

محمد خنافيف بعنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي – دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية **(خنافيف، 2020)**

تهدف الدراسة إلى معرفة تكنولوجيات المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي, وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيات المعلومات والاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز بولاية المدية, إلى جانب تشخيص مدى مواكبة المؤسسة في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والتدريب عليها. من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز؟.

اعتمد الباحث عل منهج دراسة الحالة لمؤسسة سونلغاز بولاية المدية, كما اعتمد على أداة الاستبيان وتم توزيعها على عينة غير عشوائية قصدية تقدر بـ 30 مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الدورات التدريبية التي يخضع لها عمال سونلغاز لاتساعدهم على فهم التكنولوجيا, إذ أنها لاتزال معقدة بالنسبة لهم ,كما أنهم لايستعملونها بالشكل المطلوب في عملية الإتصال ,رغم الإمكانيات المتوفرة لديهم.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها:

يدرس خنافيف مفهوم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي , بينما تركز دراستنا على مفهوم تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الاتصال الداخلي

وعلى أساس هذه الدراسة تم الاستعانة بها في تحليل النتائج المتوصل إليها.

الدراســـــــــــة الثانيـــــــــة :

دراسة بشير كاوجة بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية, دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف بورقلة , من جامعة قاصدي مرباح ورقلة , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير وذلك سنة 2013/2012 **(كاوجة، 2013)**

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائر من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

اعتمد الباحث على منهج دراسة حالة للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة,كما اعتمد على أداة الملاحظة, المقابلة والاستبيان وتم توزيعها على عينة عشوائية تقدر بـ 43 مفردة, وجاءت نتائج الدراسة كالتالي :

من خصوصيات الاتصال الداخلي هو تحسين صورة المؤسسة ,إلى جانب التأثر بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال, كذلك العمل على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا متطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين وتوعية القادة وأصحاب القرار بأهمية الاتصال الداخلي.

الاتصال الداخلي له انعكاسات حادة و وخيمة ,حيث جل رسائله متعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بصحة الأفراد داخل المستشفى.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها: اعتمد الباحث في دراسته على عامل تأهيل وتكوين العنصر البشري في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,بينما في دراستنا فإننا نولي أهمية كبيرة لدور هذه التكنولوجيا في تفعيل ميكانيزم الاتصال, كما اعتمد الباحث على العينة العشوائية ,فقد تكون العينة لا تمس بجميع أجزاء وهياكل ومكاتب المستشفى, كما أن الدراسة لم تشمل الأفراد المرضى كونهم هم كذلك يمارسون جزءً من الاتصال الداخلي.

تم الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الجانب النظري لدراستنا والتقرب من مجموعة المصادر والمراجع التي تم الإعتماد عليها.

الدراســـــــة الثالثـــــــة :

دراسة شادلي شوقي بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر- جامعة قاصدي مرباح – ورقلة , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم الاقتصادية , تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة, وذلك سنة 2008/2007 **(شادلي، 2008)**

جاءت هذه الدراسة للوقوف على عدة متغيرات تتعلق باستخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ,وبالأخص الانترنت ومواقع الويب في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ,وهذا لرسم صورة واضحة لمستوى استخدام هذه التكنولوجيات في المؤسسات ومحاولة ربطها بدرجة وتطور بنية الاتصالات في الجزائر ومدى استعداد هذه المؤسسات لمزاولة الأعمال الكترونيا , بالإضافة إلى مدى تأثير هذه التكنولوجيات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قياس هذا الأثر على مختلف التكاليف ومدى مساهمة هذه التكنولوجيات في الوصول إلى المناطق الجديدة ,ومدى تأثيرها على الهيكل التنظيمي للمؤسسات, حيث جاء التساؤل الرئيسي كالتالي:

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ,وتمثلت أداة الدراسة في جمع المعلومات والبيانات على الاستبيان الموزع على عينة مقصودة ضمت 250 عاملا من 41 مؤسسة.

هذه الدراسة خلصت لجملة من النتائج ,أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دورا مهما في الرفع من أدائها, غير أن هذا التوجه لا يكتمل إلا باكتمال الإصلاحات وتهيئة البنى التحتية تتعدى الخدمات الهاتفية والاتصال بالأنترنت إلى النهوض بقطاع المؤسسات ووضع التشريعات القانونية لهذا القطاع.

تقييم الدراسة وأوجه الاستفادة منها:

بالنسبة لدراسة شادلي شوقي فقد تناولت تأثير التكنولوجيا على أداء المؤسسة ككل, بينما في دراستنا فإنها تهدف إلى إبراز دور هذه التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي على وجه الخصوص.

تم الاستعانة بهذه الدراسة للتعرف والتقرب من مفاهيم الدراسة المرتبطة بتكنولوجيا الاتصال والاتصال الداخلي.

ثامنا : <u>المقاربة السوسيولوجية للدراسة</u>:

يحدد المدخل النظري اتجاه الدراسة, ليسهم بدوره في تحديد إطار البيانات المطلوبة , وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة , فأي دراسة علمية يجب أن تستند إلى معالم نظرية تجعلها متزنة في طرحها.

ونعرض في هذه الدراسة المدخل النظري الذي تم الاعتماد عليه ألا وهي البنائية الوظيفية , وترجع الجذور التاريخية للوظيفية إلى علم الأحياء , حيث ظن الوظيفيون أن ثمة تشابه بين المجتمع والكائن الحي في البناء والوظيفة.

ويرجع تسمية هذه النظرية بالبنائية الوظيفية إلى اعتمادها على مفهومين أساسيين في تحليل المجتمع وتفسيره , وهما البناء structure والوظيفة fonction المستمدين أساسا من علم الأحياء.

ويتفق معظم علماء الاجتماع الآن على أن البناء الاجتماعي هو شبكة من العلاقات الاجتماعية الثابتة والدائمة بين أفراد يشغلون مكانات اجتماعية محددة, مما يؤدي إلى وجود مجموعة من النظم الاجتماعية المتساندة, يؤدي كل نظام وظيفة محددة لهم في بقاء البناء الاجتماعي ككل , والافتراض الأساسي هنا هو بقاء هذا البناء يتوقف على العلاقات بين النظم المختلفة وأدائها لوظائفها.

أما مفهوم الوظيفة فله استخدامات متعددة لدى منظري الوظيفية, إلا أن المعنى الأكثر قبولا والأوسع انتشار فهو أن الوظيفة هي الإسهام الذي يقدمه الجزء للكل, وهذا الكل قد يكون المجتمع أو الثقافة, وهذا هو المعنى الذي نجده عند دوركايم ورادكليف براون ومالينوفسكي, وهناك معان أخرى للوظيفة, مثل الإسهام الذي تقدمه الجماعة لأعضائها , مثل الحديث عن وظيفة الأسرة في التنشئة الاجتماعية والحماية والانتماء الخ ,كما تستخدم بمعنى المهنة او العمل,او الإشارة إلى المنفعة التي يحصل عليها الشخص نتيجة ممارسته لأعمال معينة. وقد أضاف ميرتون بعدا جديدا لمفهوم الوظيفة حينما قام بصياغة مفهومي الوظيفة الواضحة والوظيفة الكامنة, ويقصد ميرتون بالوظيفة الظاهرة النتائج والأهداف الموضوعية والمقصودة التي يمكن ملاحظتها وتسهم في الحفاظ على النسق, أما الوظيفة الكامنة فهي تلك التي لم تكن مقصودة أو متوقعة.

تعتمد البنائية الوظيفية على افتراض أساسي تكامل العناصر المكونة للمجتمع ,والاعتماد المتبادل بينهما, إذ ترى النظرية أن المجتمع نسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة وتهتم بالتالي بدراسة العلاقة بين مختلف هذه الأجزاء وبين المجتمع ككل, كما تنظر للمجتمع باعتباره شبكة منظمة من الجماعات المتعاونة التي تتجه نحو الاستقرار وتتفق على القيم المرتبطة بالأهداف ووسائل تحقيقها **(ابراهيم حسني، 2017، الصفحات 197-198-199)**

ويرى المنظور الوظيفي أن كل أجزاء النسق متساندة على نحو معين وتسهم بطريقة ما في تدعيم الكل. ويؤكد المنظور الوظيفي على فكرة ارتباط أجزاء المجتمع بعضها مع البعض الآخر على الرغم من استقلالها الظاهري, ... وأن النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء , وان أي تغير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغير مماثل في الأجزاء وفي النظم الأخرى وفي المجتمع ككل على أن أجزاء النسق الاجتماعي تعد كلها مترابطة بعضها مع بعض **(طلعت و الزيات، الصفحات 68-69)**

بوجه عام أن النظرية الوظيفية تقوم على ستة أفكار رئيسية:
_ يمكن النظر إلى أي شيء سواء أكان كائنا حيا أو اجتماعيا أو فردا أو مجموعة أو تنظيما رسميا أو مؤسسة أو مجتمعا أو حتى العالم بأسره على انه نسق أو نظام , وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة, لكل جزء وظيفة محددة يقوم بها للمحافظة على النسق.
_ لكل نسق احتياجات أساسية لابد من الوفاء بها, وإلا فان النسق سيفنى أو يتغير تغيرا جوهريا.
_ يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل, فحاجة المجتمع لرعاية الأطفال وتعليمهم يمكن أن تقوم بها الأسرة أو دور الحضانة أو المدارس, وحاجة المجتمع للتماسك تتحقق عن طريق قوة العادات والتقاليد وسيادة قدسية الدين, أو ربما نتيجة الشعور بتهديد من عدو خارجي.
_ توازن النسق قضية جوهرية, فلابد أن يكون المجتمع في حالة توازن ولكي يتحقق هذا التوازن لابد أن تلبى كل حاجات النسق ,ويرى بارسونز أن التوازن يتم من خلال تكامل مكونات النسق وترابطها , بحيث تقاوم أي تغيرات قد تضر بقاء النسق, وإذا حدث أي تغير, فان النسق يرجع إلى حالة التوازن بصورة تلقائية.
_ لكل جزء من أجزاء النسق سمة تؤثر في بقائه وتوازنه, فقد يكون وظيفيا يسهم في تحقيق التوازن, وقد يكون معوقا وظيفيا أي يقلل من عدم التوازن, أو قد يكون غير وظيفي أي عديم القيمة بالنسبة للنسق.
_ وحدة التحليل هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصور العامة للسلوك, وليست وحدات فردية محددة, فالتحليل الوظيفي لا يحاول أن يشرح كيف ترعى أسرة معينة أطفالها , وإنما يهتم بكيفية تحقيق الأسرة كنظام لهذا الهدف **(شرقي، 2022، صفحة 9)**
ومنه يتبين لنا أن المؤسسة كنسق تتضمن شبكة من العلاقات بين الموظفين أو الفاعلين داخلها, وأن هذا التنظيم يتوقف على العلاقات بين النظم المكونة له, فتكنولوجيا الاتصال أداة أساسية لتحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات كونها تُساهم في ربط مختلف أجزاء المؤسسة وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والوظائف. هذا الترابط يُعزز التكامل بين أجزاء المؤسسة ويخلق بيئة عمل أكثر تعاونًا.
وعلى صعيد الاستقرار، تُساعد تكنولوجيا الاتصال في الحفاظ على استقرار المؤسسة من خلال ضمان تواصل فعّال بين جميع أجزائها. هذا التواصل الفعّال يُقلل من الصراعات ويُعزز التعاون بين مختلف الوظائف.
كما تُساعد تكنولوجيا الاتصال المؤسسات على مواكبة أحدث التطورات في مجال الاتصال ما يسمح لها بالتكيف مع التغييرات في بيئتها. هذا التكيف يجعل المؤسسات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع مختلف التحديات, وعليه، فتكنولوجيا الاتصال تُعد أداة أساسية لتحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات، مما يُساهم في تحقيق أهدافها وتعزيز كفاءتها وفعاليته.

الفصل الثاني

أولا : الإجراءات المنهجيـة للدراسـة.

1) **مجالات الدراسـة.**
2) **المنهج المستخـدم.**
3) **أدوات جمع البيانات.**
4) **عينة الدراسة**
5) **الأساليب الإحصائية**

ثانيا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج.

1. عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية.

1.1 **عرض وتحليل خصائص مفردات العينة**

2.1 **عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى**

3.1 **عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية**

4.1 **عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة**

2. مناقشـــــــة النتائج

3. النتائج العامة للدراسة

أولا : الإجراءات المنهجيـــــة للدراســـــــة :

بعدما تطرقنا إلى تقديم الموضوع في جانبه المتعلق بأهدافه وأهميته و أسبابه , وكذا تحديد لمفاهيمه , مرورا بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع في جوانب عدة.
في هذا الفصل سنتطرق إلى الإجراءات المنهجية السليمة والصحيحة للوصول إلى نتائج حول ذلك .

1) مجالات الدراســـــــــة :

تتضمن مجالات الدراسة تحديد أطرها البشرية والمكانية والزمانية , وتحديد مجال البحث ضرورية بالنسبة لأي دراسة لارتباطها بنتائج الدراسة من جهة ولتحديد مسار البحث من جهة أخرى.

1_1) المجال البشري للدراســة :

ويقصد به مجتمع البحث , ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص الذين تمسهم الدراسة , وفي دراستنا كان مجتمع البحث تمثل في موظفي مؤسسة سيترام ورقلة, والبالغ عددهم 435 موظفا موزعين كالآتي :

فئة الإطارات ويبلغ عدد موظفيها بـ 18 موظفا.

فئة أعوان التحكم ويبلغ عدد موظفيها بـ 80 موظفا.

فئة أعوان التنفيذ ويبلغ عدد موظفيها بـ 337 موظفا.

1_2) المجال المكاني للدراسـة :

أجريت دراستنا بولاية ورقلة , وأجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة سيترام ورقلة , وسيترام هي الشركة المسؤولة عن استغلال وصيانة الترامواي , يبلغ طول خط ترامواي ورقلة 9.6 كلم يمر بأبرز المناطق بالولاية , وبتعداد بشري مكون من 435 موظفا , به ستة عشر محطة ووكالتين تجاريتين, دخل حيز الخدمة في 20 مارس من عام 2018 .

تضم الوحدة العملياتية مركزا كبيرا لصيانة الترامواي , كما تضم مغسلة إلى جانب مركز للإدارة .

أضاف الترامواي للولاية بعدا جماليا إلى جانب كونه وسيلة نقل حضري مهمة , إذ أنه يوفر خدماته طيلة أيام الأسبوع وفي جميع المناسبات الوطنية والدينية.

1_3) المجال الزماني للدراســة :

ويقصد بها الفترة التي استغرقتها الدراسة , حيث أجريت دراستنا بالموسم الجامعي 2023 /2024 , وقد تم تقسيم المجال الزماني إلى مرحلتين :

المرحلة الأولى : تم تعديل عنوان المذكرة في نوفمبر 2023 , تمت الموافقة على طلب تعديل الموضوع في ديسمبر 2023 , ثم الانطلاق والشروع في إنجاز الإطار النظري للدراسة وجمع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع.

المرحلة الثانية : والتي امتدت من 15 أفريل 2024 إلى 20 ماي 2024 ,أين تم في هذه الفترة انجاز الإطار الميداني للدراسة .

2) منهج الدراســــــــة :

يتطلب أي بحث علمي تحديد المنهج الذي سيتبعه لجمع وتصنيف وتحليل المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة. ونظرًا لتركيز دراستنا على دور تكنولوجيا الاتصال في تعزيز آليات الاتصال في المؤسسة، فقد اعتمدنا المنهج الوصفي لتلائم هذا الموضوع بشكل أفضل. يعتمد المنهج الوصفي على وصف الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة سيترام في تفعيلها لعملية الاتصال بالمؤسسة بشكل موضوعي من خلال البيانات التي يقوم الباحث بجمعها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي.

إذا كان المنهج يعرف بأنه " مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة

يعرف المنهج الوصفي على أنه " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية ومشكلة اجتماعية أو سكان معنيين"

وهناك من يعرفه بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة **(مصباح، 2010، صفحة 13)**

3) أدوات جمع البيـــــــانات :

تعتبر عملية جمع البيانات في الدراسة العلمية على قدر من الأهمية وبها يتوقف نجاح هذه الدراسة , فهي التي يستعين بها الباحث للحصول على البيانات ,لذلك فقد استعنا في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة باستمارة الاستبيان .

أ الاستبيـــــــان :

عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد للحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول الظاهرة أو موقف معين , ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد ومن أهم ما يتميز به الاستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث **(عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999، صفحة 63)**

وقد تم الاستعانة بالاستبيان في دراستنا , حيث تم توزيع الاستمارة على 65 مبحوثاً , والذي يحتوي على 21 سؤالاً , تتراوح بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المغلقة المفتوحة متعددة الخيارات, وهذا بعد عرضه على الأستاذة المشرفة , أين قامت بتقديم ملاحظاتها وتوجيهاتها , وتبعا لذلك صيغ الاستبيان في شكله النهائي واحتوى على أربع محاور وهي :

_ المحور الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث وتناولنا فيه (04 أسئلة): الجنس , السن , المؤهل العلمي , الأقدمية في المؤسسة .

_ المحور الثاني : جاء حول تكنولوجيا الاتصال الشفوية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة وضم 05 أسئلة .

_ المحور الثالث : جاء حول تكنولوجيا الاتصال الكتابية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة وضم 07 أسئلة.

_ المحور الرابع : جاء حول تكنولوجيا الاتصال المرئية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة وضم 05 أسئلة.

ب . **المقابلـــــة** :

تعد المقابلة أداة مهمة في البحث الاجتماعي ,لما توفره من معلومات دقيقة تتعلق بموضوع البحث ,وهي الأكثر شيوعا لأدوات البحث العلمي بعد الاستبانة, ونقوم باستخدام المقابلة حينما يتعذر على الأدوات الأخرى كالاستبانة تحقيق هدف البحث, أو الوصول إلى معلومات معمقة لا نستطيع الحصول عليها إلا من خلالها, ويرجع تميزها في كونها تجمع مميزات الاستبانة والملاحظة, وبالرغم من ذلك تتفاوت تلك الأهمية حسب النهج والطريقة وموضوع البحث **(سلامة، 2013، صفحة 155)**

وقد تم الاستعانة بها في دراستنا من خلال الحديث مع مسؤول الاتصال بالمؤسسة, للتعرف على مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة لدى مختلف أقطاب وهياكل المؤسسة , وعن إسهامها في ضمان سيرورة العمل

ج . **الملاحظـــــــة** :

تعتبر الملاحظة من الأدوات المهمة في جمع البيانات المستخدمة في البحوث الميدانية لجمع المعطيات التي يصعب الحصول عليها بواسطة البحوث النظرية أو المكتبية , وتبين الملاحظة مدى سعة تفكير الباحث وإدراكه ووعيه لما يحدث معه ومن حوله , وبما يمكنه من فهم سلوك الفرد أو الجماعة وظروفهم المحيطة مع استقراء مايحدث من ردود أفعال , وذلك من خلال الربط بين المشاهد والمسموع والمحسوس والمدرك , إذ تشمل الملاحظة على لحظة حدوث الشيء فيلحظ في حينه وقت حدوث الفعل **(عقيل، صفحة 224)**

فقد أفادتنا تقنية الملاحظة في دراستنا من خلال الاطلاع على كيفية توظيف موظفي مؤسسة سيترام لتكنولوجيا الاتصال , وعلى مدى الدور الذي تؤديه هذه الوسائل في ضمان أداء الموظفين لأدوارهم المنوطة بهم.

4) عينــة الدراســة وكيفيــة اختيــارها :

هي جزء من المجتمع نفسها , والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع , فيكون اختيار العينة ,بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ويصبح ذلك ممكنا إذا كانت خصائص العينة تمثل خصائص المجتمع ,من حيث أكبر عدد من المتغيرات وحتى يتمكن الباحث من توظيف معارفه السوسيولوجية بما فيها أنموذجه

التحليلي ,أي الإشكاليات والفرضيات,عليه اختيار العينة المناسبة كربط بين الفرضية والميدان باعتبار العينة وحدة إحصائية ممثلة للمجتمع ككل **(بوحوش، 2019، صفحة 68)**

العينـة العشوائيـــة الطبقيـــة:

"تستعمل العينات الطبقية في حالة المجتمعات غير المتجانسة, أي في حالة وجود تفاوت كبير بين الوحدات الإحصائية بالنسبة للخاصية المدروسة **(عيشور، وآخرون، 2017، صفحة 237)**

اعتمدنا في دراستنا على هذا النوع من العينات ,أي الطبقية لكي تشمل دراستنا جميع الفئات المكونة لمؤسسة سيترام ورقلة, حيث يتكون مجتمع دراستنا كما أشرنا من 435 موظفا, تم سحب عينة منه بنسبة 15%

بتطبيق ذلك نجد : $\frac{435\times15}{100}$ = 65

وتم تحديد حجم العينة لكل فئة على النحو التالي : $\frac{\text{حجم الفئة} \times \text{حجم العينة}}{\text{المجتمع الكلي}}$ بتطبيق ذلك على:

_ فئة الإطارات : $(18 \times 65)/435$, نتحصل على عينة قدرها 3 أفراد.

_ فئة أعوان التحكم: $(80 \times 65)/435$ نتحصل على عينة قدرها 12 فرداً.

_ فئة أعوان التنفيذ: $(337 \times 65)/435$, نتحصل على عينة قدرها 50 فرداً.

5) الأساليب الإحصائيـــــــة :

لمعالجة البيانات الإحصائية الخاصة بإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان اعتمدنا على :

1.5 التكرارات :

تعتمد معظم العمليات الإحصائية على هذا التوزيع، حيث يُعتبر نقطة الانطلاق الرئيسية في تلك العمليات, يهدف هذا التوزيع إلى تبسيط العمليات الإحصائية من خلال تنظيمها وصياغتها في أشكال ملائمة تُسهّل تنفيذها، بالإضافة إلى صياغة البيانات بطريقة علمية تسهل التعامل معها.

2.5 النسبة المئويـــــة :

لوصف خصائص العينة, وكذلك وصف البيانات , وإعطاء فكرة عن حجم الفروق الموجودة بين مختلف المتغيرات , حيث يتم حساب النسبة المئوية كمايلي :

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع إجابات أفراد العينة}}{\text{مجموع أفراد العينة}} \times 100$$

ثانيا :عرض وتحليـــــل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج

1. عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية:

1.1 عرض و تحليل خصائص مفردات العينة:

الجدول رقم **01** : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

جنس المبحوث	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	51	% 78.46
أنثى	14	% 21.53
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (01) ,أن الجنس الغالب في هذه الدراسة هو جنس الذكور , حيث قدرت نسبة الذكور بـ 78.46% , فيما كانت نسبة الإناث بـ 21.53% .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , لكون المؤسسة جل موظفيها من عنصر الذكور وهذا راجع لطبيعة ونوعية الوظائف المتاحة في المؤسسة، والتي قد تتطلب مهارات أو قدرات تتوافر لدى الذكور. قد تتضمن هذه الوظائف مهام جسدية شاقة أو أدوار قيادية تتطلب تواجدًا ميدانيًا مكثفًا، وهي الأدوار التي غالبًا ما يتم إسنادها للذكور في العديد من المؤسسات.

الجدول رقم **02** : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

سن المبحوث	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	12	% 18.46
من 30 سنة إلى 40 سنة	47	% 72.30
أكبر من 40 سنة	06	% 09.23
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (02) ,أن السن الغالب للمبحوثين هو من فئة 30 سنة إلى 40 سنة والتي جاءت بنسبة 72.30 % ,وتليها فئة أقل من 30 سنة والتي قدرت بـ 18.46 % , ثم فئة أكبر من 40 سنة وقدرت نسبتها بـ 09.23 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , على سيطرة فئة الشباب على هيكل القوى العاملة داخل المؤسسة، وهي الفترة التي يكون فيها الأفراد عادة في قمة نشاطهم المهني، حيث يجمعون بين الطاقة والحيوية من جهة، والخبرة العملية التي اكتسبوها على مر السنين من جهة أخرى. إن تواجد نسبة كبيرة من الموظفين في هذه الفئة العمرية يشير إلى أن المؤسسة تستفيد من قوة عمل تتميز بالديناميكية والقدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات المستمرة , هذه الفئة التي تتمتع بحيوية ونشاط كبيرين، تعد عنصرًا أساسيًا في دفع عجلة الإنتاج والإبداع داخل المؤسسة.

الجدول رقم **03** : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي للمبحوث	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	05	% 07.69
ثانوي	24	% 36.92
جامعي	36	% 55.38
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (03) ,أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي بنسبة قدرت بـ 55.38 % , ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة قدرت بـ 36.92% , وفي الأخير المستوى المتوسط بنسبة تقدر بـ 07.69 %

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن أغلبية الموظفين ذو مستوى تعليمي مرتفع ويشير إلى أن الشهادات الجامعية أضحت أكثر أهمية في سوق العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم **04** : يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية للمبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
من 0 إلى 5 سنوات	08	% 12.30
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	57	% 87.69
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (04) ,أن أغلبية الموظفين لديهم خبرة بالمؤسسة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 87.69 % , بينما قدرت نسبة الموظفين ممن لديهم خبرة مهنية من 0 إلى 5 سنوات بنسبة قدرت بـ 12.30 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,كون الموظفين بالمؤسسة يمتلكون خبرة مهنية طويلة تسمح لهم بتطبيق جميع المهارات والمعارف المكتسبة في مجالهم المهني, مما يسهم في تعزيز الديناميات التنظيمية وتبادل المعرفة والتجارب بين الأفراد المختلفين في بيئة العمل.

2.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى: والمتمثل في تكنولوجيا الاتصال الشفوية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة.

الجدول رقم **05** : يوضح أنواع تكنولوجيا الاتصال الشفوية المستخدمة بالمؤسسة :

أنواع تكنولوجيا الاتصال الشفوي	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف النقال	65	% 100
البريد الصوتي	09	% 13.84
الهاتف الراديو	28	% 43.07
الجهاز المساعد للإستغلال	02	% 03.07

يتضح من خلال الجدول رقم (05) , أن الوسيلة التكنولوجية الشفوية الأكثر استخداما لدى الموظفين هو الهاتف النقال , والتي قدرت نسبتها بـ 100 % , ثم تليها الهاتف الراديو بنسبة 43.07 % بينما قدرت نسبة البريد الصوتي بـ 13.84% ,بينما كانت نسبة الجهاز المساعد للاستغلال بـ 03.07 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , على تفضيل استخدام تكنولوجيا الإتصال الشفوية عبر الهاتف النقال , لكونها تلبي بشكل فعال الاحتياجات والوظائف الاجتماعية مثل الاتصال السريع والفعال , حيث يوضح أن الهواتف المحمولة تعد الوسيلة الأكثر فاعلية في هذا السياق , ويمكن تفسير ذلك بأن الهواتف المحمولة توفر وسيلة فورية ومرنة للتواصل , مما يسهل تبادل المعلومات وتحفيز التفاعل بين الأفراد في البيئة المؤسسية.

الجدول رقم **06** : يوضح أهمية المكالمات الهاتفية داخل المؤسسة :

أهمية المكالمات الهاتفية في تعزيز التواصل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	65	% 100
لا	00	% 00
المجموع	65	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (06) , أن أهمية المكالمات الهاتفية في تعزيز التواصل بين الموظفين في المؤسسة مهم جدا , حيث جاءت بنسبة 100 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,أن أهمية هذه المكالمات الهاتفية في تعزيز التواصل , إذ يعتبر ذلك أن التواصل الهاتفي جزءً أساسيا من البنية الاجتماعية للمؤسسة , فهي تعمل كآلية لتحقيق أهداف المؤسسة , حيث تعزز التواصل وتسهم في تحقيق التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة , فهي بذلك تعكس الحاجة العامة والمشتركة في استخدام هذه التقنيات كوسيلة فعالة للتواصل.

الجدول رقم **07** : يوضح أهمية برمجيات الاتصال الشفوي داخل المؤسسة :

اسهام برمجيات الاتصال الشفوي في تعزيز التواصل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	% 95.38
لا	03	% 04.61
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (07) , أن برمجيات الاتصال الشفوي تساهم في تعزيز التواصل بين الموظفين، اذ جاءت نسبتها بـ 95.38 %, أما نسبة المبحوثين الذين يرون أن هذه البرمجيات لا تساهم في تعزيز التواصل فقد جاءت بـ 04.61 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,أن هذه البرمجيات تعمل كأدوات تسهل التفاعل داخل المؤسسة, مما يعزز العمل الجماعي ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية , وبما أن هذه البرمجيات توفر وسائل فعالة للتواصل , فإنها تعزز التواصل بين الموظفين وتسهم في بناء بيئة عمل مشجعة ومنسجمة.

الجدول رقم **08** : يوضح دور برمجيات الاتصال الشفوي (النظام المساعد للإستغلال) في تعزيز التواصل بالمؤسسة :

دور برمجيات الاتصال الشفوي (النظام المساعد للإستغلال)	التكرار	النسبة المئوية
الإبلاغ عن شيء ما	36	% 55.38
تبادل معلومات	58	% 89.23
التأكد من وظيفية النظام	22	% 33.84

من خلال الجدول رقم (08) يتبين لنا أن لبرمجيات الإتصال الشفوي أهمية كبرى في تعزيز التواصل داخل المؤسسة فقد جاءت اهمية هذه البرمجيات في تبادلها للمعلومات بنسبة 89.23 %، في حين جاءت أهميتها بالنسبة للإبلاغ عن شيء ما بنسبة 55.38 %، أما التأكد من وظيفية النظام فقد جاءت بنسبة 33.84 %،

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن لبرمجيات الاتصال الشفوي تأثيراً عميقاً على بناء بيئة عمل تتسم بالتفاعل والتعاون. تسهم هذه البرمجيات في تحقيق التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة وتعزز من روح الفريق والعمل الجماعي. بفضل تسهيل تبادل المعلومات والإبلاغ الفوري عن المشكلات والتأكد من كفاءة الأنظمة، تسهم برمجيات الاتصال الشفوي في خلق بيئة عمل ديناميكية تتكيف بسرعة مع التغيرات وتعمل بمرونة لتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وكفاءة. بذلك، تبرز هذه البرمجيات كأداة أساسية في دعم البنية التحتية للتواصل داخل المؤسسات.

إن برمجيات الاتصال الشفوي ليست مجرد أدوات تكنولوجية، بل هي عناصر حيوية تسهم في بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على الشفافية والتواصل المفتوح, هذه الثقافة تتيح للمؤسسة مواجهة

التحديات بكفاءة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تعزيز التعاون والتفاعل الإيجابي بين جميع أفراد المؤسسة , ومنه يتبين لنا , أن هذه البرمجيات تساهم في بناء بيئة عمل تعتمد على التفاعل والتعاون وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل فعال .

الجدول رقم **09** : يوضح أهمية الاتصال الشفوي داخل المؤسسة :

أهمية الاتصال الشفوي	التكرار	النسبة المئوية
يساعد على انجاز الأعمال في اقل وقت وجهد	49	% 75.38
يسهل التواصل الفوري وحل المشكلات	61	% 93.84
تنسيق الجهود بين الفرق وتحسين كفاءة العمل	53	% 81.53
تعزيز التفاعل وتبادل المعلومات بين الأقسام والفروع المختلفة	44	% 67.69

يتضح من خلال الجدول رقم (09) , أن للاتصال الشفوي أهمية كبرى بالمؤسسة ، إذ جاءت نسبة أنه يسهل التواصل الفوري وحل المشكلات بنسبة 93.84 %، في حين قدرت نسبة أنه يعمل على تنسيق الجهود بين الفرق وتحسين كفاءة العمل بنسبة 81.53 %، أما أنه يساعد على انجاز الأعمال في اقل وقت وجهد فقد جاءت بنسبة 75.38%، في حين قدرت نسبة أنه يعمل على تعزيز التفاعل وتبادل المعلومات بين الأقسام والفروع المختلفة 67.69 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن الاتصال الشفوي يشكل عنصرا أساسيا ودورا بارزا في تعزيز التواصل الفعال بين أفراد الفريق ويعزز من الروح التعاونية , كما يسهم في تسهيل تبادل المعلومات وتناقلها بشكل سلس مما يعزز تحقيق الأهداف, كما يلعب دورا فعالا في حل المشاكل والتحديات على الفور , وهو ما يعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات, كما يعزز التنسيق بين الأقسام والفروع المختلفة داخل المؤسسة.

الجدول رقم **10** : يوضح التحديات عند استخدام الاتصال الشفوي داخل المؤسسة :

تحديات الاتصال الشفوي	التكرار	النسبة المئوية
افتقار بعض تقنيات الاتصال الشفوي القدرة على التفاعل الفعال	36	% 55.38
عدم شعور بعض الموظفين بالراحة في استخدامها	31	% 47.69
صعوبة التواصل الفعال ونقل المعلومات بشكل دقيق	46	% 70.76

يتضح من خلال الجدول رقم (10) , أن للاتصال الشفوي تحديات أو صعوبات ، إذ جاءت صعوبة التواصل الفعال ونقل المعلومات بشكل دقيق بنسبة 70.76%، في حين قدرت افتقار بعض تقنيات الاتصال الشفوي القدرة على التفاعل الفعال بنسبة 55.38 %، أما عدم شعور بعض الموظفين بالراحة في استخدامها فقد جاءت بنسبة 47.69% .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن هناك مجموعة من العوائق التي تؤثر على الاتصال الشفوي داخل المؤسسة, تشير صعوبة تحقيق التواصل الفعال ونقل المعلومات بدقة والذي يمكن أن يكون ناتجًا عن الفروقات في الفهم والخلفية الثقافية والتعليمية بين الموظفين، والتي قد تؤدي إلى سوء تفسير المعلومات وايصالها بشكل واضح ومفهوم, كما تبرز صعوبة افتقار بعض تقنيات الاتصال الشفوي للقدرة على التفاعل الفعال , فقد تكون بعض التقنيات المستخدمة غير ملائمة ومناسبة آنيا لاحتياجات الموظفين، مما يحد من فعاليتها في تحقيق التواصل المطلوب , كما تبرز صعوبة شعور بعض الموظفين بعدم الراحة عند استخدام وسائل الاتصال الشفوي يمكن تفسيره من خلال العوامل النفسية والاجتماعية , فقد يعاني بعض الموظفين من القلق أو الخجل عند التحدث أمام الآخرين، مما يؤثر على قدرتهم على التواصل بفعالية.
تلك التحديات تشكل عائقا أمام تحقيق التواصل الفعال والتفاعل السلس بين أفراد المؤسسة, مما قد يؤثر سلبا على العمل وتحقيق الأهداف.

3.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية : والمتمثل في تكنولوجيا الاتصال الكتابية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة.

الجدول رقم **11** : يوضح أنواع تكنولوجيا الاتصال الكتابية المستخدمة بالمؤسسة :

أنواع تكنولوجيا الاتصال الكتابية	التكرار	النسبة المئوية
البريد الالكتروني	56	% 86.15
الدردشات النصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي	38	% 58.46
الرسائل النصية	36	% 55.38

يتضح من خلال الجدول رقم (11) , أن الوسيلة التكنولوجية الكتابية الأكثر استخداما لدى الموظفين هو البريد الإلكتروني والتي قدرت نسبتها بـ 86.15 % , ثم تليها الدردشات النصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 58.46 % , بينما قدرت نسبة الرسائل النصية بـ 55.38% .وهذا إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , تفضيل الموظفين للتكنولوجيا الكتابية عبر البريد الإلكتروني، ويمكن تحليل ذلك من خلال عدة عوامل :

أولا: يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة فعّالة ودقيقة للتواصل بين الموظفين، مما يساهم في تحسين مستوى الكفاءة والفاعلية داخل المؤسسة, يمكن تفسير هذا التفضيل من خلال القدرة العالية للبريد الإلكتروني على الوصول السريع , والقدرة على إرسال الرسائل إلى عدة مستلمين في وقت واحد، مما يسهّل عملية تبادل المعلومات.

ثانيا: تبرز أهمية التكنولوجيا الكتابية في تمكين الموظفين من توثيق الاتصالات الرسمية وحفظها، مما يعزز من الشفافية والمسؤولية داخل المؤسسة، فالرسائل الإلكترونية توفر سجلاً دائماً يمكن الرجوع إليه عند الحاجة، مما يدعم عملية الرقابة والمتابعة الإدارية.

يُعد استخدام البريد الإلكتروني جزءاً أساسياً من بنية الاتصال في المؤسسة، ويعكس جزءاً من النسيج اليومي للتفاعل المهني، مما يعزز من التماسك الوظيفي ويعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التحديات المتجددة.

الجدول رقم **12** : يوضح مساهمة الاتصال الكتابي في تحسين التواصل داخل المؤسسة:

مساهمة الاتصال الكتابي في تحسين التواصل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	% 95.38
لا	03	% 04.61
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (12) , أن الاتصال الكتابي يساهم في تحسين التواصل والتي قدرت نسبتها بـ 95.38 % , في حين جاءت نسبة ممن يرون أن الاتصال الكتابي لا يساهم في التواصل بـ 04.61 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن الاتصال الكتابي أداة فعالة تسهم في تحسين التواصل بشكل كبير، وذلك لقدرته على تقديم المعلومات بدقة ووضوح , فالاتصال الكتابي يسهم في تنسيق الأعمال بين مختلف الأقسام والموظفين داخل المؤسسة, فمن خلاله يتم توزيع المهام وتحديد المسؤوليات بدقة، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية أكبر, هذا التنسيق يعزز من التفاعل والتعاون بين الأفراد، ويتيح لهم فهم أدوارهم ومتطلبات العمل , كما يعزز الاتصال الكتابي من سرعة التواصل ونقله بفعالية ، مما يقلل من التأخير في تبادل المعلومات ,هذه السرعة تساهم في تعزيز مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل, فالاتصال الكتابي ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو أداة استراتيجية تسهم في تعزيز فعالية التواصل وتحقيق الأهداف المؤسسية.

الجدول رقم **13** : يوضح قيام المؤسسة بوضع لوحات عرض وإعلانات حائطية:

قيام المؤسسة بوضع لوحات عرض وإعلانات حائطية		التكرار	النسبة المئوية
نعم	الإطلاع بالجديد	58	% 89.23
	الإطلاع بالمهام	40	% 61.53
	إبلاغ تعليمات	56	% 86.15
لا		00	% 00

يتضح من خلال الجدول رقم (13) ,أن المؤسسة تقوم بوضع لوحات عرض واعلانات حائطية والتي قدرت نسبتها بـ 100 %

حيث جاءت نسبة إبلاغ تعليمات بـ 86.15 %، وبلغت الإطلاع بالجديد 89.23 %، و الإطلاع بالمهام بـ 61.53 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن المؤسسة تقوم بوضع لوحات عرض واعلانات حائطية كجزء من الأنشطة التي تعزز التكامل والتعاون بين أفراد المؤسسة، ومن خلال توجيه الموظفين نحو المهام المختلفة , إذ يعكس هذا الاستخدام المكثف للوحات العرض والإعلانات الحائطية أهمية هذه الوسائل في تعزيز الفهم المشترك والتعاون بين أفراد المؤسسة, فاعتماد المؤسسة على لوحات العرض والإعلانات الحائطية يعكس التزامها بتعزيز التواصل الداخلي بكافة أبعاده, هذه الوسائل تساهم في تحقيق التكامل بين الموظفين، وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وكفاءة.

الجدول رقم **14** : يوضح مشاركة المبحوثين ضمن صندوق أحسن فكرة :

مشاركة المبحوثين ضمن صندوق أحسن فكرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	% 58.46
لا	27	% 41.53
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (14) , أن الموظفين يقومون بالمشاركة ضمن صندوق أحسن فكرة والتي قدرت نسبتها بـ 58.46 % , في حين جاءت نسبة الذين لا يشاركون في هذا الصندوق بـ 41.53 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,أن صندوق الأفكار يعزز من التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة, حيث يتيح قنوات جديدة للتواصل والتفاعل، ويسهم في بناء جسور من الثقة والتفاهم المتبادل, فعندما يتم عرض الأفكار ومناقشتها بشكل علني، فإن ذلك يفتح المجال أمام تبادل المعرفة والخبرات، مما يعزز من ثقافة التعلم المستمر والتطوير الذاتي داخل المؤسسة , علاوة على ذلك يعكس صندوق الأفكار تحولاً نحو نموذج تنظيمي أكثر ديمقراطية وشمولية, فهو يشجع على التفاعل بين أفراد المؤسسة ,ويعزز من مفهوم المشاركة الجماعية.

إن صندوق الأفكار يعد أداة استراتيجية لتعزيز الاتصال والتفاعل داخل المؤسسة, من خلال تشجيع المشاركة الشاملة للموظفين في عملية تطوير المؤسسة، يساهم هذا الصندوق في تحسين الأداء العام وتعزيز القدرة التنافسية, فهو يعكس نهجاً تنظيمياً يقدر الأفكار الجديدة والمبادرات الفردية، مما يعزز من تحسين التواصل بالمؤسسة .

الجدول رقم **15** : يوضح الدور الذي يقدمه صندوق أحسن فكرة :

أهمية مشاركة المبحوثين ضمن صندوق أحسن فكرة	التكرار	النسبة المئوية
تعزيز التواصل بين الموظفين وإدارة المؤسسة	32	% 84.21
تعزيز التفاعل بين أعضاء المؤسسة	31	% 81.57
تعزيز التنسيق بين مختلف المصالح	32	% 84.21

من خلال الجدول (15) يتبين لنا أن لصندوق أحسن فكرة أهمية بالغة , فقد جاءت نسبة تعزيز التواصل بين الموظفين وإدارة المؤسسة بـ 84.21 %، وبلغت تعزيز التنسيق بين مختلف المصالح 84.21 % , في حين بلغت نسبة تعزيز التفاعل بين أعضاء المؤسسة 81.57 %

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن الصندوق يعمل على تعزيز التفاعل بين العاملين في المؤسسة , فهو يعمل كجسر يربط بين مختلف الأقسام والمصالح, ما يعزز التنسيق والتكامل في شتى جوانب العمل ,ويسهم في تعزيز الروح الجماعية وتحفيز الموظفين للمشاركة الفعالة في تطوير العمليات وتحسين الخدمات المقدمة .

الجدول رقم **16** : يوضح إعتماد المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي :

إعتماد المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	53	% 81.53
لا	12	% 18.46
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (16) , أن المؤسسة تعتمد في تواصلها مع موظفيها على مواقع التواصل الاجتماعي والتي قدرت نسبتها بـ 81.53 % , في حين جاءت نسبة الذين لا يرون ان المؤسسة لا تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 18.46 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن اعتماد المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي هو استراتيجية فعالة تهدف إلى تحسين التواصل وتعزيز العلاقات بين مختلف أفراد المؤسسة, كما يعبر هذا الاعتماد عن قدرة المؤسسة على التكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة , واستخدامها كوسيلة لتعزيز التفاعل والتواصل بشكل مبتكر وفعال, بفضل هذه الاستراتيجية، يمكن للمؤسسة تحسين كفاءة الاتصال الداخلي، وزيادة التفاعل بين الموظفين، وتسهيل تبادل المعلومات، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

الجدول رقم **17** : يوضح إستقاء الموظفين المعلومة من مواقع التواصل الاجتماعي :

إستقاء المعلومة من مواقع التواصل الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
يستقي الموظفون المعلومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	46	% 86.79
لا يستقي الموظفون المعلومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي	07	% 13.20
المجموع	53	% 100

من خلال الجدول رقم (17) يتبين لنا أن الموظفين يستقون المعلومة عبر هذه المواقع بـ 86.79 %، وبلغت نسبة الموظفين الذين لايستقون المعلومة من هذه المواقع بـ 13.20 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , على أنها تعكس تحولاً مهماً في عادات الاستفادة من التكنولوجيا داخل المؤسسة, إذ يُظهر الاعتماد الكبير على مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات , أن هذه المواقع أصبحت جزءاً لا يتجزأ من بيئة العمل المعاصرة , إذ أن المواقع الاجتماعية توفر وصولاً سريعاً وسهلاً إلى مجموعة واسعة من المعلومات، مما يسهم في تعزيز المعرفة لدى الموظفين, هذه المواقع تتيح لهم متابعة آخر المستجدات والتطورات في مجال عملهم، مما يعزز من قدرتهم على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل ، يُعزز استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من تبادل المعرفة والتواصل بين الموظفين. من خلال منصات مثل Twitter، وFacebook وغيرها ,يمكن للموظفين مشاركة الأفكار والمعلومات والخبرات بشكل فوري, هذا التبادل المفتوح للمعلومات يعزز من التعاون بين الأفراد ويشجع على الابتكار والإبداع , كما يعكس الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي تطوراً في المهارات الرقمية للموظفين, إذ تعني أن الموظفين أصبحوا أكثر كفاءة في استغلال التكنولوجيا الحديثة لتحقيق أهدافهم المهنية, فمواقع التواصل الاجتماعي أدوات فعّالة لتعزيز الاتصال الداخلي في المؤسسة.

الجدول رقم **18** : يوضح أهمية الاتصال الكتابي بالمؤسسة :

أهمية الاتصال الكتابي	التكرار	النسبة المئوية
يساعد على توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل	56	% 86.15
يساعد على توفير الوقت والجهد	54	% 83.07
يساعد على التواصل مع الأشخاص الذين قد لايكونون متاحين للاتصال الشفوي	46	% 70.70
المرونة	41	% 63.07

يتضح من خلال الجدول رقم (18) , أن للاتصال الكتابي أهمية كبرى بالمؤسسة ، إذ جاءت نسبة أنه يساعد على توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل بنسبة 86.15 %، في حين قدرت نسبة أنه يساعد على توفير الوقت والجهد بنسبة 83.07 %، أما أنه يساعد على التواصل مع أشخاص الذين قد لا يكونون متاحين للاتصال الشفوي فقد جاءت بنسبة 70.70 %، في حين قدرت نسبة أنه يعمل على تعزيز المرونة بـ 63.07 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , مدى الدور المحوري للاتصال الكتابي في دعم الهيكل الاجتماعي والتنظيمي للمؤسسة, فالاتصال الكتابي ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو عنصر أساسي في تحقيق التكامل والتنسيق بين أفراد المؤسسة, فالاتصال الكتابي يساهم في تحسين جودة التواصل بين الموظفين , فعندما تكون الرسائل واضحة ودقيقة، هذا الجانب يعكس قدرة الاتصال الكتابي على تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام والأفراد داخل المؤسسة، مما يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر ,كما يُعتبر توفير الوقت والجهد من خلال الاتصال الكتابي عاملاً مهماً في تعزيز الفاعلية التنظيمية, بفضل القدرة على إرسال واستقبال الرسائل بسرعة، يمكن للموظفين التعامل مع مهامهم بشكل أكثر فعالية, كما يسهل الاتصال الكتابي التواصل مع الأشخاص غير المتاحين للاتصال الشفوي, هذا البعد يعكس مرونة الاتصال الكتابي في تجاوز الحواجز الزمانية والمكانية، مما يسهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف أعضاء المؤسسة, هذه المرونة تُسهم في بناء شبكة تواصل متكاملة تتيح للأفراد التعاون فيما بينهم.

بشكل عام يسهم الاتصال الكتابي في تحقيق وظائف المؤسسة وتعزيز التكامل والتنسيق بين أفرادها وتحسين الفاعلية التنظيمية.

الجدول رقم **19** : يوضح التحديات عند استخدام الاتصال الكتابي :

تحديات الاتصال الكتابي	التكرار	النسبة المئوية
عدم وضوح الرسائل وعدم فهمها	29	% 44.61
تأخر الردود	55	% 84.61
صعوبة التواصل مع الأفراد الذين يفضلون الاتصال الشفوي	41	% 63.07

يتضح من خلال الجدول رقم (19) , أن للاتصال الشفوي تحديات أو صعوبات ، إذ جاءت صعوبة تأحر الردود بنسبة 84.61 %، في حين قدرت صعوبة التواصل مع الأفراد الذين يفضلون الاتصال الشفوي بنسبة 63.07 %، أما صعوبة عدم وضوح الرسائل وعدم فهمها فقد جاءت بنسبة 44.61 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن هناك مجموعة من العوائق التي تؤثر على فعالية الاتصال الكتابي داخل المؤسسة، وتبرز الحاجة إلى معالجة هذه الجوانب لتعزز من جودة التواصل ,

فيشير تأخر الردود إلى وجود عقبات زمنية تؤثر على ديناميكية التواصل, الأمر الذي يعوق سير العمل ويؤدي إلى تأجيل اتخاذ القرارات، مما يؤثر سلباً على الكفاءة العامة للمؤسسة ، ما يتطلب تطوير استراتيجيات تضمن استجابة أسرع وأكثر فعالية, كما تبرز صعوبة التواصل مع الأفراد الذين يفضلون الاتصال الشفوي كنقطة مهمة تحتاج إلى اهتمام خاص, هذه الصعوبة قد تنجم عن تفضيلات شخصية أو احتياجات خاصة لبعض الموظفين، مما يعكس تنوعاً في أساليب التواصل المطلوبة داخل المؤسسة, مما يستوجب تطوير استراتيجيات و قنوات تضمن تلبية تفضيلات التواصل المختلفة وتعزز من شعور الجميع بالانتماء والمشاركة الفعالة في عملية التواصل.

وعليه فإن للاتصال الكتابي صعوبات وتحديات وجب من المؤسسة تذليلها لتحسين فاعلية التواصل بين أفراد المؤسسة.

4.1 عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة: والمتمثل في تكنولوجيا الاتصال المرئية وتفعيل الاتصال بالمؤسسة.

الجدول رقم **20** : يوضح إسهام الاتصال المرئي في تحسين التواصل بالمؤسسة :

إسهام الاتصال المرئي في تحسين التواصل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	61	% 93.32
لا	04	% 06.15
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (20) , أن الاتصال المرئي يساهم في تحسين التواصل والتي قدرت نسبتها بـ 93.32 % , في حين جاءت نسبة ممن يرون أن الاتصال المرئي لا يساهم في التواصل بـ 06.15 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , مدى القبول العالي لهذه التقنيات داخل المؤسسة واعترافها بفاعليتها في تعزيز التواصل بين أفراد المؤسسة , إن الاتصال المرئي يلعب دوراً مهماً من خلال تحسين التدريب والتطوير المهني داخل المؤسسة, والتي يمكن للموظفين الوصول إلى المحتوى التعليمي والتدريبي بسهولة، مما يسهم في تعزيز مهاراتهم ومعرفتهم بفعالية أكبر, الأمر الذي يعزز من قدرات المؤسسة في تطوير أفرادها , ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية , بالإضافة إلى ذلكُ يسهم الاتصال المرئي في مشاركة المعلومات والتحديثات مع الموظفين بشكل فوري, فالاتصال المرئي ليس مجرد وسيلة تقنية لنقل المعلومات، بل هو أداة استراتيجية تُسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة. من خلال تعزيز التواصل الفعّال، وتحسين التنسيق بين الأقسام، وتشجيع المشاركة الفعالة، يُسهم الاتصال المرئي في رفع مستوى الكفاءة وتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية أكبر.

الجدول رقم **21** : يوضح دور الاتصال المرئي في تحسين التواصل بالمؤسسة :

إسهام الاتصال المرئي بالمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
تعزيز الاستيعاب والتذكر	49	% 80.32
توضيح المعلومات والأفكار	55	% 90.16
توفير الوقت والتكلفة	46	% 75.40

من خلال الجدول رقم (21) يتبين لنا أن للإتصال المرئي يعمل على توضيح المعلومات والأفكار بنسبة 90.16 %، تعزيز الاستيعاب والتذكر بنسبة 80.32 %، أما توفير الوقت والتكلفة فقد جاءت بنسبة 75.40 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا, أن الاتصال المرئي يُعزز من القدرة على إيصال الرسائل بشكل أكثر وضوحاً وفعالية. فالتكنولوجيا المرئية تُسهم في تحويل المعلومات المعقدة إلى شكل بصري مبسط، مما يسهل على الموظفين فهمها واستيعابها بسرعة, هذا الوضوح في التواصل يعزز من جودة القرارات المتخذة ويقلل من الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم, كما يعزز من التعلم المؤسسي ويضمن أن المعلومات الحيوية تبقى حاضرة في أذهان الموظفين لفترات أطول, هذا الاستيعاب الجيد يُسهم في تحسين الأداء الوظيفي ويزيد من كفاءة تنفيذ المهام اليومية, إلى جانب أن الاتصال المرئي يستخدم لإيصال الرسائل بفعالية أكبر وفي وقت أقل.
يمكن القول على أن للاتصال المرئي أهمية كبرى في تحسين أداء المؤسسة بشكل كبير, ويعمل على زيادة الكفاءة وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

الجدول رقم **22** : يوضح إسهام برمجيات الاتصال المرئي(النظام المساعد للاستغلال SAE) في تحسين التواصل بالمؤسسة :

إسهام برمجيات الاتصال المرئي (النظام المساعد للاستغلال SAE)	التكرار	النسبة المئوية
نعم	63	% 96.92
لا	02	% 03.07
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (22) , أن برمجيات الاتصال المرئي يساهم في تحسين التواصل والتي قدرت نسبتها بـ 96.92% , في حين جاءت نسبة ممن يرون أن برمجيات الاتصال المرئي لا يساهم في التواصل بـ 03.07 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,الأهمية البالغة لبرمجيات الاتصال المرئي كجزء لا يتجزأ من البنية التنظيمية للمؤسسة, فبرمجيات الاتصال المرئي تعزز من فعالية التواصل بين الموظفين، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر, هذه البرمجيات توفر وسيلة تواصل مباشرة وفعّالة، تمكن الأفراد من التفاعل بشكل فوري ومرئي، مما يقلل من احتمالية سوء الفهم ويعزز من التفاهم المتبادل, هذا النوع من التواصل البصري يساعد في نقل المعلومات بشكل أكثر وضوح ودقة، كما تساهم برمجيات الاتصال المرئي في تحقيق التكامل الوظيفي بين مختلف أفراد المؤسسة, من خلال توفير منصة تواصل موحدة، يمكن للموظفين من مختلف الأقسام التواصل بسهولة وتنسيق الجهود, إلى جانب ,أن هذه البرمجيات تساهم في تلبية احتياجات المؤسسة بشكل أفضل من خلال تعزيز التفاعل المستمر بين الأفراد, علاوة على ذلك، تعزز برمجيات الاتصال المرئي من المرونة داخل المؤسسة من خلال تبني استراتيجيات تواصل حديثة تتماشى مع التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية, إضافة إلى ذلك، تساهم هذه البرمجيات في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة من خلال توفير وسيلة للتواصل المباشر والفوري بين الإدارة والموظفين.
إن برمجيات الاتصال المرئي تمثل عنصراً وظيفياً أساسياً في البنية التنظيمية للمؤسسة, من خلال

تعزيز التواصل والتفاعل بين الأفراد، فلها الأهمية البالغة في تعزيز الفاعلية التنظيمية وتطوير بيئة عمل متكاملة وديناميكية.

الجدول رقم **23** : يوضح دور برمجيات الاتصال المرئي(النظام المساعد للاستغلال SAE) في تحسين التواصل بالمؤسسة :

دور النظام المساعد للإستغلال SAE في تعزيز التواصل	التكرار	النسبة المئوية
معرفة موقع القاطرة بالمستودع	55	% 87.30
معرفة الموقع الحالي للقاطرة على مستوى الخط	56	% 88.88
معرفة زمن وصول القاطرة لكل محطة	55	% 87.30

من خلال الجدول رقم (23) يتبين لنا أن النظام المساعد للإستغلال يساهم في تحسين التواصل بالمؤسسة , فقد جاءت نسبة أنه يعمل على معرفة موقع القاطرة بـ 88.88 %، ومعرفة موقع القاطرة بالمستودع بنسبة 87.30 %، أما معرفة زمن وصول القاطرة لكل محطة فقد جاءت بنسبة 87.30 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا ,الدور الحيوي الذي تلعبه برمجيات الاتصال المرئي في تعزيز الروابط التنظيمية داخل المؤسسة, فالنظام المساعد للاستغلال جزء من البنية المؤسسية، نجد أنه يلعب دورًا بارزًا في تطوير وتيسير عمليات التواصل الداخلي بين الموظفين, توفر هذه البرمجيات وسيلة فعّالة للتفاعل وتبادل المعلومات بين الأقسام والأفراد في المؤسسة، مما يسهم بشكل كبير في تعزيز التفاعل وبناء جسور التواصل الفعّالة بين الفرق العاملة , وبالتالي فإن استخدام برمجيات الاتصال المرئي يعكس مدى الاستجابة والتكيّف للتقدم التكنولوجي في بيئة العمل، مما يعزز من كفاءة وفاعلية العمل داخل المؤسسة ويسهم في تعزيز الروح الجماعية والتناغم بين أفراد الفريق.

الجدول رقم **24** : يوضح إسهام نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) في تحسين التواصل بالمؤسسة :

إسهام نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	% 89.23
لا	07	% 10.76
المجموع	65	% 100

يتضح من خلال الجدول رقم (24) , أن نسبة الموظفين الذين يرون أن نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) يساهم في تحسين التواصل بالمؤسسة قدرت بـ 89.23 % , في حين جاءت نسبة ممن يرون أن هذا النظام لا يساهم في تحسين التواصل بـ 10.76 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , الأهمية البالغة لنظام (SCADA) في البنية التنظيمية للمؤسسة , إن نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) يساهم بشكل كبير في

تحقيق أهداف المؤسسة وتلبية احتياجاتها بشكل أفضل, يعمل هذا النظام كأداة تنظيمية فعّالة تساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة ,كما يعمل نظام (SCADA) كعنصر تكاملي يسهم في تعزيز التفاعل بين مختلف أفراد المؤسسة, من خلال توفير بيانات آنية ودقيقة، يمكن للأفراد اتخاذ قرارات مستنيرة وفي الوقت المناسب، مما يعزز من التنسيق والتعاون بين الفرق المختلفة, كما يسهم في تلبية احتياجات المؤسسة بشكل أكثر فعالية, كما يعمل هذا النظام على تعزيز المرونة التنظيمية والابتكار، مما يسهم في تحسين الكفاءة العامة للمؤسسة.

إضافة إلى ذلك، يعكس استخدام نظام (SCADA) تطوراً في تبني التكنولوجيا المتقدمة لتعزيز التواصل والتفاعل داخل المؤسسة, هذا يعكس قدرة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية واستغلالها لتحسين الأداء المؤسسي , فنظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) يمثل جزءاً أساسياً من البنية التنظيمية للمؤسسة, من خلال تحسين التواصل، وتعزيز التفاعل، وتلبية احتياجات المؤسسة بكفاءة أعلى و بشكل فعّال.

الجدول رقم **25** : يوضح دور نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) في تحسين التواصل بالمؤسسة :

إسهام نظام (SCADA) في تحسين التواصل	التكرار	النسبة المئوية
يساعد على تحسين كفاءة العمليات	46	% 70.76
مراقبة مختلف العوامل المؤثرة على سلامة الركاب والمشغلين	43	% 74.13
يساعد على رصد والتحكم في العمليات عن بعد	50	% 76.92

من خلال الجدول رقم (25) يتبين لنا نظام SCADA يساعد على رصد والتحكم في العمليات عن بعد بـ 76.92%، ومراقبة مختلف العوامل المؤثرة في سلامة الركاب والمشغلين بنسبة 74.13 %، في حين أنه يساعد على تحسين كفاءة العمليات بنسبة 70.76 %.

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم (SCADA) يعد بمثابة أداة حيوية لتحسين الاتصال داخل المؤسسة وضمان توفير معلومات دقيقة وفعالة وتعزيز التنسيق والتفاعل بين مختلف الأقسام والموظفين, وبالتالي يمكن اعتبار نظام التحكم والمراقبة الإشرافي كجزء أساسي في تعزيز العمل التنظيمي, وتحسين جودة العمليات بشكل شامل داخل المؤسسة.

الجدول رقم **26** : يوضح أهمية الاتصال المرئي بالمؤسسة :

أهمية الاتصال المرئي بالمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
التواصل مع الموظفين في أماكن مختلفة	52	% 80
توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل	51	% 78.46
متابعة العمليات والتنسيق بين مختلف الفرق	51	% 78.46
زيادة التفاعل والمشاركة	44	% 67.69

يتضح من خلال الجدول رقم (26) , أن للاتصال المرئي أهمية كبرى بالمؤسسة ، إذ جاءت نسبة, أنه يساعد على التواصل مع الموظفين في أماكن مختلفة بنسبة 80 % , ويساعد على توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل بنسبة 78.46 %، في حين أنه يعمل على متابعة العمليات والتنسيق بين مختلف الفرق بنسبة 78.46 %، في حين أنه يساعد على زيادة التفاعل والمشاركة فقد جاءت بنسبة 67.69 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , أن الاتصال المرئي كعنصر أساسي يعزز الاتصال بين الموظفين في مختلف أقسام ومواقع العمل , حيث يوفر منصة للتفاعل المباشر وتبادل الأفكار والمعلومات بشكل واضح ومباشر , كما يسهل فهم الرسائل ويقلل من التوتر والارتباك في التواصل داخل المؤسسة , إلى جانب أنه يعمل على زيادة التفاعل والمشاركة بين أفراد المؤسسة , وبالتالي تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

وفي هذا السياق يرى خنافيف محمد : أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف عمليات المؤسسة سيحسن من الأداء والاتصال الداخلي , بالإضافة إلى تقليص الوقت المستغرق في أداء العمل , وكذلك تسمح التكنولوجيا بالتنسيق بين الأقسام الموجودة بالمؤسسة وزيادة فعاليتها **(خنافيف، 2020، صفحة 198)**

الجدول رقم **27** : يوضح التحديات عند استخدام الاتصال المرئي بالمؤسسة :

تحديات الاتصال المرئي	التكرار	النسبة المئوية
صعوبات تقنية (انخفاض جودة الصوت,الصورة,الطاقة,,,)	61	% 93.84
صعوبات متعلقة بالتدريب	20	% 30.76
صعوبات متعلقة بالصيانة والأعطاب	44	% 67.69

يتضح من خلال الجدول رقم (27) , أن للاتصال المرئي تحديات أو صعوبات ، إذ جاءت الصعوبات التقنية بنسبة 93.84 %، في حين قدرت صعوبات متعلقة بالصيانة والأعطاب بنسبة 67.69 %، أما صعوبات متعلقة بالتدريب فقد جاءت بنسبة 30.76 % .

إن هذه المعطيات الإحصائية تفسر سوسيولوجيا , ان هناك مجموعة من العوائق التي تؤثر على فعالية استخدام الاتصال المرئي داخل المؤسسة, حيث تشير النسبة المرتفعة للصعوبات التقنية إلى وجود مشاكل في البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة, هذه الصعوبات يمكن أن تشمل مشاكل في البرمجيات المستخدمة, إن هذه التحديات التقنية تؤثر سلبًا على كفاءة الاتصال المرئي، مما يعوق التدفق السلس للمعلومات ويحد من فعالية التواصل بين الموظفين, كما تعد الصعوبات المتعلقة بالصيانة والأعطاب تحديًا كبيرًا يواجه الموظفين, إن الحاجة المستمرة للصيانة وإصلاح الأعطال تعكس نقصًا في الدعم الفني الكافي والفوري لضمان استمرارية عمل تقنيات الاتصال المرئي, هذا النقص يمكن أن يؤدي إلى التأثير على الأداء العام للمؤسسة.

بشكل عام يمكن أن يؤدي التركيز على حل هذه التحديات إلى تعزيز فعالية الاتصال المرئي في المؤسسة وتعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين.

2. مناقشـــــــة النتـــــائج :

1.2 الفرضيـــــــة الأولى :

تتناول الفرضية الفرعية الأولى دور تكنولوجيا الاتصال الشفوية في تفعيل آلية الاتصال بالمؤسسة , وهو ما أوضحه

- الجدول رقم 05 , حيث أكدت إجابات المبحوثين على وسيلة الهاتف النقال , إذ تعكس نسبة الاعتماد البالغة 100 % على استخدام الهواتف المحمولة، الحاجة الملحة لتلك التقنية في تسهيل الاتصالات الداخلية، وتعزيز التفاعل بين أفراد المؤسسة. ويعكس ذلك استجابة الموظفين للمزايا الواضحة التي تقدمها تلك الوسيلة، مثل الاتصال السريع والفعّال، إضافة إلى المرونة والتحفيز الذي يعززها الاعتماد على هذه التقنية.

- وفي سياق متصل، فإن البيانات تكشف عن أن برمجيات الاتصال الشفوي تلعب دوراً بارزاً في تعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين، حيث بلغت نسبة أهميتها 95.38 % من وجهة نظر المبحوثين. في الجدول رقم 07 , وتوضح هذه الأرقام الاستجابة الإيجابية لهذه البرمجيات الاتصالية التي تسهل التواصل الفوري وحل المشكلات وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 93.84 %

- تعزز التنسيق بين مختلف الفرق والمصالح داخل المؤسسة , وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 81.53 % ,كما يساعد على انجاز الأعمال في أقل وقت وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 75.38 % , وهو ما تضمنه الجدول رقم 09 .

ومع ذلك فإن هذا الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الشفوية ليس بدون تحديات تؤثر على العملية التواصلية , إذ جاءت صعوبة نقل المعلومات بدقة حسب ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 70.76 % ، وهو ما يعتبر عائقاً يؤثر سلباً على سير العمل وتحقيق الأهداف بكفاءة. وتظهر هذه التحديات الصعوبات التي قد تعترض عملية التواصل الفعّال داخل المؤسسة، والتي يجب معالجتها بحرص لضمان استمرارية تحقيق الأهداف المؤسسية .

ومنه نستخلص أن لتكنولوجيا الإتصال الشفوية دور في تفعيل آلية الإتصال بمؤسسة سيترام ورقلة, ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الأولى.

2.2 الفرضيـــــــة الثانية :

تتناول الفرضية الفرعية الثانية دور تكنولوجيا الاتصال الكتابية في تفعيل آلية الاتصال بالمؤسسة، وتوضح :

- أن تلك التقنيات المستخدمة متنوعة، حيث جاءت نسبة الاعتماد على البريد الإلكتروني بنسبة 86.15 %، ونسبة استخدام الدردشات النصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 58.46 %، وبالإضافة إلى ذلك، تظهر الأرقام التي تم توثيقها في الجدول رقم 11 أن نسبة 56.38 %، من المبحوثين يعتمدون على الرسائل النصية كوسيلة للتواصل داخل المؤسسة.

تُوضح هذه الأرقام التفضيل الواضح لهذه التقنيات الكتابية، نظراً لميزتها في سرعة الوصول وقدرتها على إرسال الرسائل إلى عدة مستلمين، وهو ما يعزز من تبادل المعلومات بسرعة ودقة.

- يتجلى دور هذه التقنيات في تنسيق الأعمال داخل المؤسسة، وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 95.38 %، في الجدول رقم 12، حيث يعتبرونها آلية تسهم في تحسين التواصل وتنظيم الأنشطة.
- وتُظهر البيانات الموثقة في الجدول رقم 13 أن المؤسسات تعتمد على لوحات الإعلانات الحائطية كوسيلة للتواصل مع موظفيها داخل المؤسسة، ويتم ذلك بنسبة 100 %، ، ويُظهر ذلك التوجه نحو الاستخدام الشامل لوسائل التواصل الكتابي لتحقيق التكامل بين أفراد المؤسسة.
- بالإضافة إلى ذلك، يعتمد المبحوثين على استخدام صندوق الأفكار كوسيلة جديدة لتعزيز التفاعل الفعّال وتعزيز التواصل داخل المؤسسة، حيث بلغت نسبة الاعتماد عليها 58.46 %، ، وهي آلية تعكس الاهتمام بمشاركة الموظفين وتحفيزهم لتقديم الأفكار المبتكرة والبناءة.

وعلى الرغم من الأدوار الكثيرة التي يوفرها الاتصال الكتابي، إلا أنه لا يخلو من تحديات تؤثر على عملية التواصل داخل المؤسسة، حيث يعتبر تأخر الردود واحتمالية صعوبة التواصل مع الأفراد المفضلين للاتصال الشفوي أموراً تعترض العملية التواصلية بنسبة 84.61 %، و 63.07 %، على التوالي، كما توضح الأرقام في الجدول رقم 19.

ومنه نستخلص أن لتكنولوجيا الإتصال الكتابية دور في تفعيل آلية الإتصال بمؤسسة سيترام ورقلة, ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الثانية.

3.2 الفرضيـــــة الثالثة :

تتجلى الفرضية الفرعية الثالثة في دور تكنولوجيا الاتصال المرئي في تفعيل آلية الإتصال بالمؤسسة ، حيث يُظهر البحث :

- أن الاتصال المرئي يسهم بشكل كبير في تحسين التواصل، وهو ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 93.32 % وفقًا للجدول رقم 20، حيث يُعتبر وسيلة حيوية تلعب دورًا محوريًا في استمرارية الخدمات المؤسسية.
- وفي السياق ذاته، يبرز دور برمجيات الاتصال المرئي كأداة أساسية لتحسين التواصل والتفاعل داخل المؤسسة، حيث عبر المبحوثين عن ذلك بنسبة 96.92 % وفقًا للجدول رقم 22، كجزء أساسي وفاعل يسهم في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف فروع المؤسسة.
- وكما ينطبق ذلك على نظام التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم، حيث يعتبر المبحوثين هذا النظام كوسيلة هامة وعنصر وظيفي يعزز التفاعل بين أفراد المؤسسة، وذلك بنسبة 89.23 % وفقًا للجدول رقم 24.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن أهمية الاتصال المرئي في المؤسسة تظهر واضحة من خلال تواصل الموظفين في أماكن مختلفة، وتوفير معلومات دقيقة وواضحة، وزيادة التفاعل والمشاركة، حيث عبر المبحوثين عن ذلك بنسب 80 % ، 78.46 %، و 67.69 % على التوالي وفقًا للجدول رقم 26.

ولكن، لا يخلو الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال المرئي من التحديات والصعوبات التي تؤثر على العملية التواصلية داخل المؤسسة، حيث عبر المبحوثين عن صعوبات تقنية بنسبة 93.84 %، وصعوبات متعلقة بالصيانة والاعطاب بنسبة 67.69 %.

ومنه نستخلص أن لتكنولوجيا الإتصال المرئية دور في تفعيل آلية الإتصال بمؤسسة سيترام ورقلة, ما يقودنا لترجيح قبول الفرضية الثالثة.

3. النتائج العامـــــة للدراســـــــة :

من خلال ما سبق , ومن خلال ما تم عرضه من نتائج تم التوصل إليها والتي كانت حول :

لتكنولوجيا الإتصال دور في تفعيل آلية الإتصال بمؤسسة سيترام ورقلة .

بالتزامن مع تطور العصر الرقمي وتعاظم دور التكنولوجيا في مجالات الحياة المختلفة، أصبح من الضروري بمكان على المؤسسات الاعتماد على وتبني تلك التطورات في مجالات الاتصال. فتأثير تكنولوجيا الاتصالات على سير العمل وتفاعل المؤسسات بات واضحاً وحاسماً.

ومن هنا فإن هذه التكنولوجيا تلعب دورا فعالا وحيويا لتعزيز التواصل داخل المؤسسة .

فمؤسسة سيترام ورقلة تعتمد على تقنيات اتصال حديثة، مثل الهاتف المحمول، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، إلى جانب برمجيات اتصال خاصة بمجال النقل بالترامواي

- فتحت هذه التكنولوجيا إمكانات هائلة للتفاعل الفوري والمرن بين الموظفين، ممّا سهلت تبادل المعلومات والأفكار بشكل فعّال.
- كما استحدثت مؤسسة سيترام ورقلة تقنيات اخرى تضمن مشاركة تفاعلية أكبر بين جميع أفراد المؤسسة، كل هذه التقنيات والوسائل مكنت من مزايا تضم :
- الاتصال السريع والفعال، اضافة الى المرونة في استخدامها.
- تعزيز التواصل والتفاعل بين أفراد المؤسسة .
- انجاز الأعمال في أقل وقت
- كما مكنت وسهلت من التواصل الفوري وحل المشكلات .
- عززت من تبادل المعلومات بسرعة ودقة .
- وتجلى دور هذه التكنولوجيا في تنسيق الاعمال بين مختلف أقسام المؤسسة.
- ساهمت في إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكبر .

الخاتمـــــة :

من خلال ما تم عرضه يمكن استخلاص أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دورا حاسما في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات.
إن استخدام تكنولوجيا الإتصال يجسد الابتكار والتطور في مجال التواصل، ويمنح المؤسسات فرصة للاستفادة من مزايا عدة.

أحد أهم مزايا التكنولوجيا الاتصالية هو المرونة، حيث تتيح للموظفين التواصل والعمل من أي مكان وفي أي وقت، مما يعزز التواصل المستمر ويزيد من الإنتاجية , كما تمنح التقنيات الحديثة المؤسسات قدرة على التنسيق بين الأقسام بشكل فعّال، ما يعزز التوازن والتنظيم في العمليات الداخلية.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد هذه التكنولوجيا في تعزيز فهم أفضل بين أعضاء المؤسسة، حيث توفر وسائل للتواصل والتفاعل المباشر، وتجعل البيانات والمعلومات متاحة بشكل سهل وسريع. ونظرًا للسرعة المتنامية للتطور التكنولوجي، يمكن للمؤسسات الاستجابة بسرعة للتحديات والتغييرات في البيئة العملية، مما يجعلها قادرة على البقاء متميزة ومتفوقة في سوق العمل المتنافس.

لذلك يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال تمثل عنصراً رئيسياً في تفعيل الاتصال الداخلي للمؤسسات، وتحقيق التناغم والتفاعل بين مختلف الأقسام والموظفين. إن استخدامها بشكل مستدام وذكي يمكن أن يكون الطريق نحو بيئة عمل مثالية، حيث يسود التفاهم والتعاون، وتتحقق الأهداف بسلاسة وكفاءة.
ونعتبر ان نتائج هذه الدراسة كمدخلات لدراسات قادمة من خلال الإشارة الى دور وتأثير هذه التكنولوجيا الاتصالية على عنصري التفاعل والاتصال بالجمهور الخارجي للمؤسسة.

قائمة المراجع

الكتب :

1. ابراهيم لطفي طلعت، و كمال عبد الحميد الزيات. (بلا تاريخ). *النظرية المعاصرة في علم الإجتماع*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

2. الطاهر بن خلف الله. (2003). *الوسيط في الدراسات الجامعية*. الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع.

3. بلال عوض سلامة. (2013). *التفكير المنهجي في تصميم البحوث الإجتماعية*. بيت لحم.

4. جواد نبي. (2007). *إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر والتوزيع.

4. حسن عماد مكاوي. (1997). *تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات* (الإصدار 2). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

6. حسين عقيل عقيل. (بلا تاريخ). *خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة*. دمشق: دار ابن كثير.

7. رحيمة الطيب عيساني. (2002). *مدخل إلى الإعلام والإتصال : المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية*. الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

8. رحيمة شرقي. (أكتوبر, 2022). مقياس نظريات الإتصال الإجتماعي للسنة أولى ماستر علم اجتماع الإتصال. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

9. سمير عبده. (1981). *العرب والتكنولوجيا*. بيروت: دار الآفاق.

10. عامر مصباح. (2010). *منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام* (الإصدار 2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

11. عبد العظيم ابراهيم حسني. (2017). *النظرية السوسيولوجية قراءة في فكر الرواد والإتجاهات الكلاسيكية*. بني سويف: مكتبة دار الأصول.

12. علي عاطف العبد، و نهى عاطف العبد. (2010). *مدخل إلى الاتصال* . القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

13. عمار بوحوش. (2019). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية*. ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي.

14. فضيل دليو. (2010). *التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

15. محمد الصيرفي. (2009). *إدارة تكنولوجيا المعلومات*. الاسكندرية: دار الفكر العربي.

16. محمد صاحب سلطان. (2015). *العلاقات العامة ووسائل الاتصال* (الإصدار 2). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

17. محمد عبيدات، محمد أبو نصار، و عقيلة مبيضين. (1999). *منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات*. عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

18. محمود علم الدين. (1990). *تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري*.

19. مصطفى العشوي. (1992). *أسس علم النفس الصناعي والتنظيم*. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.

20. نادية عيشور، الأزهر العقبي، بوجمعة كوسة، مهدي عوارم، لبنى سفاري، مراد بلخيري، . . . صليحة بن سباع. (2017). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية*. الجزائر: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع.

الرسائل الجامعية :

21. بشير كاوجة. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة (رسالة ماجيستر). كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

22. شوقي شادلي. (2008). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر(رسالة ماجيستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

مجلات ودوريات :

23. محمد خنافيف. (جوان, 2020). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الإتصال الداخلي دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات*(1)، الصفحات 184 - 202.

24. يوسف حديد، و نصيرة براهمة. (ديسمبر, 2014). تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية. *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية*(17)، الصفحات 259 - 268.

قائمة الملاحق

جامعــة قاصـدي مرباح ورقلـة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تخصص : علم اجتماع الاتصال

استـمارة استبيـان

في إطار مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الاتصال بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل آلية الاتصال بالمؤسسة (دراسة ميدانية بمؤسسة سيترام ورقلة), نضع بين أيديكم هذا الاستبيان,ونرجو منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة وذلك بوضع علامة (×) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك,هذه المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي وفقط.

من إعداد الطالب :

جيلالي بن صبرو

تحت إشراف الأستاذة :

د. غلاب

ملاحظة : يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال اذا تطلب الأمر ذلك

الموسم الجامعـي : 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2.السن : أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

3. المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ أخرى.....

4. الخبرة المهنية : من 0 إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

المحور الثاني :تكنولوجيا الاتصال الشفوية وتفعيل الإتصال بالمؤسسة

5. ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الشفوي التي تستخدمها في مؤسستك؟

الهاتف النقال ☐

البريد الصوتي ☐

الهاتف الراديو ☐

أخرى أذكرها.....

6. هل تجد أن المكالمات الهاتفية (مثل الهاتف النقال , هواتف النجدة بعربات الترامواي , أجهزة الإنذار بعربات الترامواي) و تقنيات الاتصال الصوتي عبر الانترنت (viber,massanger,whatsapp) تساهم في تعزيز التواصل داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

7. هل تجدون أن استخدام برمجيات الاتصال الشفوي (مثل النظام المساعد للاستغلال SAE) يساهم في تعزيز التواصل داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم فيما تتمثل هذه الأهمية؟

للإبلاغ عن شيء ما ☐ لتبادل معلومات ☐ للتأكد من وظيفية النظام ☐

أخرى أذكرها .....

8. ما هي أهمية الاتصال الشفوي بالنسبة لكم ؟

- يساعد على انجاز الأعمال في أقل وقت وجهد ☐
- يسهل التواصل الفوري وحل المشكلات ☐
- تنسيق الجهود بين الفرق وتحسين كفاءة العمل ☐
- تعزيز التفاعل وتبادل المعلومات بين الأقسام والفروع المختلفة ☐

أخرى أذكرها.....

9. ما هي التحديات التي تواجهونها عند استخدام الاتصال الشفوي في بيئة العمل؟

- افتقار بعض تقنيات الاتصال الشفوي إلى القدرة على التفاعل الفعّال
- عدم شعور بعض الموظفين بالراحة في استخدامها
- صعوبة التواصل الفعال ونقل المعلومات بشكل دقيق

أخرى أذكرها .....

المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الكتابية وتفعيل الإتصال بالمؤسسة

10. ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الكتابية التي تستخدمها في مؤسستك؟

البريد الالكتروني ☐ الدردشات النصية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ☐

الرسائل النصية ☐

أخرى أذكرها .....

11. هل تجدون أن استخدام الاتصال الكتابي (مثل البريد الإلكتروني، الرسائل النصية) يساهم في تحسين التواصل داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

12. هل تقوم المؤسسة بوضع لوحات عرض وإعلانات حائطية؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم لأي غرض يتم ذلك؟

الإطلاع على كل ماهو جديد ☐ الإطلاع بالمهام ☐ إبلاغ تعليمات ☐

أخرى أذكرها.....

13. هل سبق لك وأن شاركت وأدليت برأيك ضمن "صندوق أحسن فكرة" الذي تضعه المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم فيما تكمن أهمية ذلك؟

_ تعزيز التواصل بين الموظفين وإدارة المؤسسة ☐

_ تعزيز التفاعل بين أعضاء المؤسسة ☐

_ تعزيز التنسيق بين مختلف المصالح داخل المؤسسة ☐

أخرى أذكرها .....

14. هل تعتمد المؤسسة في تواصلها على مواقع التواصل الاجتماعي ؟

- نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ نعم هل تستقي المعلومة من مواقع التواصل الاجتماعي؟

- نعم ☐ لا ☐

15. ما هي أهمية الاتصال الكتابي بالنسبة لكم ؟

- يساعد على توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل ☐
- يساعد على توفير الوقت والجهد ☐

_يساعد في التواصل مع الأشخاص الذين قد لا يكونون متاحين للاتصال الشفوي ☐
_ المرونة (استخدامها في أي وقت وفي أي مكان حسب احتياجاتكم) ☐

أخرى أذكرها.....

16. ما هي التحديات التي تواجهونها عند استخدام الاتصال الكتابي في بيئة العمل؟

- عدم وضوح الرسائل وعدم فهمها ☐
- تأخر الردود ☐
- صعوبة التواصل مع الأفراد الذين يفضلون الاتصال الشفوي ☐

أخرى أذكرها .....

المحور الرابع: تكنولوجيا الاتصال المرئية وتفعيل الإتصال بالمؤسسة

17. هل تجدون أن استخدام التواصل المرئي (مثل اجتماعات الفيديو، العروض التقديمية بواسطة جهاز الإسقاط الضوئي) يساهم في تحسين التواصل داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم فيما تمثل ذلك؟

لتعزيز الاستيعاب والتذكر. ☐

لتوضيح المعلومات والأفكار ☐

توفير الوقت والتكلفة ☐

أخرى أذكرها .....

18. هل تجدون أن استخدام برمجيات الاتصال المرئي (مثل النظام المساعد للاستغلال SAE) يساهم في تعزيز التواصل داخل المؤسسة؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ نعم فيما تتمثل هذه الأهمية؟

معرفة موقع القاطرة داخل المستودع ☐

معرفة الموقع الحالي للقاطرة على مستوى الخط

معرفة زمن وصول القاطرة لكل محطة

أخرى أذكرها .....

19. هل ترى أن نظام "التحكم والمراقبة الإشرافي على النظم "(scada) يساهم في تعزيز التواصل داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ نعم فيما يتمثل ذلك؟

_ يساعد على تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأعطال

_ مراقبة مختلف العوامل التي تؤثر على سلامة الركاب والمشغلين

_ يساعد على رصد وتحكم في العمليات عن بعد

أخرى أذكرها .....

20. ما هي أهمية التواصل المرئي بالنسبة لكم ؟

- يسمح بالتواصل مع الأشخاص في أماكن مختلفة بشكل واقعي
- يساعد على توفير معلومات دقيقة وواضحة ويسهل فهم الرسائل

_ متابعة العمليات والتنسيق بين مختلف الفرق

_ زيادة التفاعل والمشاركة

أخرى أذكرها.....

21. ما هي التحديات التي تواجهونها عند استخدام التواصل المرئي في بيئة العمل؟

-صعوبات تقنية (انخفاض جودة الصوت أو الصورة ,انقطاع الطاقة ,,,,)

- صعوبات متعلقة بالتدريب (يحتاج وقت وجهد لتعلم الأساليب والتقنيات الجديدة)

- صعوبات متعلقة بالأعطاب والصيانة

أخرى أذكرها.....

دليل المقابلـــــــــة

1. كيف ترون دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التواصل داخل المؤسسة؟
2. ما هي أبرز التقنيات التي تستخدمها المؤسسة في عملية الاتصال الداخلي، ولماذا تم اختيارها؟
3. هل هناك استراتيجيات خاصة تعتمدها المؤسسة لتعزيز التفاعل وتبادل المعرفة بين الفرق الداخلية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟
4. كيف يمكن قياس فاعلية استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز آليات الاتصال داخل المؤسسة؟
5. ما هي أهمية التواصل الداخلي بالنسبة للمؤسسة، وكيف يسهم في تحقيق أهدافها التنظيمية؟
6. هل هناك تحولات ملحوظة في عملية الاتصال الداخلي للمؤسسة بعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
7. كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تساهم في بناء ثقافة تنظيمية تعزز التواصل والتعاون داخل المؤسسة؟
8. ما هي التحديات التي تواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا الاتصال لتفعيل آليات الاتصال الداخلي؟
9. ما هي أبرز النصائح التي يمكن أن تقدموها لتعزيز الاتصال الداخلي باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

ملحق رقم 03 : يمثل النظام المساعد للاستغلال (الشفوي)

ملحق رقم 04 : يمثل النظام المساعد لاستغلال (مرئي)